



مرفق المكتبة العامة:
مبادئ الإيفلا/اليونسكو التوجيهية لتنميته

الاتحاد الدولي للمكتبات وأمناء المكتبات

منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلم والثقافة

أبريل/نيسان ٢٠٠١

CI-2001/WS/01

مرفق المكتبة العامة:
مبادئ الإيفلا/اليونسكو التوجيهية لتنميته

الاتحاد الدولي للمكتبات وأمناء المكتبات
شعبة المكتبات
٢٠٠١

المحتويات

تصدير

تحل هذه المطبوعة محل المطبوعة المعنونة "مبادئ توجيهية للمكتبات العامة" والصادرة في عام ١٩٨٦. وقد أعدها فريق عمل مؤلف من أعضاء في لجنة شعبة الإيفلا للمكتبات العامة. وأعضاء فريق العمل هذا هم:

فيليب جيل (المملكة المتحدة)، رئيساً
باربارا كْلِبْ (كندا)
إيلونا غلاشوف (ألمانيا)
كرستين هاسْنَر (السويد)
نرسيس هايرابيتيان (أرمينيا)
روبرت بِسْتيل (استراليا)

وقبل أن يبدأ إعداد مشروع المطبوعة المقترحة، نوقش مضمونه في حلقة تدارس مدتها يومان عقدت في نوردفيك، هولندا، في أغسطس/آب ١٩٩٨. ونحن نشكر لليونسكو ما قدمته من دعم لهذا الحدث. وعرضت ونوقشت مسودات عمل في مؤتمرات الايفلا المنعقدة في أمستردام (١٩٩٨) وبانكوك (١٩٩٩) والقدس ٢٠٠٠). كذلك درست بالتفصيل في لجنة شعبة الايفلا للمكتبات العامة، وفي مجلس تنسيق شعبة الإيفلا ٣ للمكتبات التي تقدم خدماتها للجمهور العام، كما درسها بالتفصيل ممثلون عن المجلس المهني للإيفلا.

واتسم بقيمة بالغة ما أسهم به من آراء كل مِن حلقة عمل نوردفيك ومؤتمرات الإيفلا وكل مَن أرسلت إليهم مشروعات المطبوعة لإبداء الرأي. ونحن مدينون بالشكر لكل مَن أبدوا ملاحظات على النصوص في مختلف مراحل إعدادها، ولأولئك الذين قدموا أمثلة عملية لإيضاحها. كما ندين بالشكر للمدير المساعد (المختص بالتعلم مدى الحياة) لمجلس مقاطعة بَكِنْغهامْشَيَر، انجلترا، لإذنه بإدراج نص "ميثاق المنتفعين بخدمات المكتبة" الخاص بهم في هذه المطبوعة.

ويقف الاهتمام الذي أبدي بهذه المطبوعة في مختلف مراحل تحضيرها شاهداً على الطلب على المبادئ التوجيهية للمكتبات العامة، مما يعكس عالم المعلومات المتغير الذي تعمل فيه المكتبات في الوقت الحاضر. والأمل معقود على أن تكون هذه المبادئ التوجيهية صالحة للتطبيق على المكتبات العامة على اختلاف مراحل تنميتها في السنوات الأولى من القرن الحادي والعشرين، وأن تتمكن من مساعدة أمناء المكتبات على التصدي للتحديات المثيرة التي تواجههم اليوم. ونحن نتقدم، يحدونا ذلك الإيمان، بهذه المطبوعة إلى جميع من يهمهم أمر تنمية المكتبات العامة في كافة أنحاء العالم.

مقدمة

في عام ١٩٩٤، نشرت الصيغة المعدلة الثالثة لبيان الإيفلا/اليونسكو بشأن المكتبات العامة، ولم يلبث أن اتضحت أهميته كبيان للمبادئ الأساسية لمرفق المكتبة العامة. وقد ترجم ذلك البيان إلى أكثر من عشرين لغة وأصبح وثيقة ذات تأثير نافذ في تنمية المكتبات العامة (انظر الذيل ١). وتبين في الوقت نفسه وجود حاجة ماسة إلى بيان أكثر تفصيلا بالمبادئ التوجيهية العملية وبالمعايير التي يستطيع أمناء المكتبات ومقررو السياسات أن يطبقوها في تنمية خدمات المكتبات العامة. ومن ثم قررت لجنة شعبة الإيفلا للمكتبات العامة أن تعد مبادئ توجيهية جديدة وعينت فريقا يتألف من ستة من أعضائها لإعداد مسودة المبادئ المطلوبة.

وفي عام ١٩٧٣ كانت الإيفلا قد أصدرت "معايير للمكتبات العامة" وأعادت إصدارها بتعديلات طفيفة في عام ١٩٧٧، ثم أبدلت تلك المعايير في عام ١٩٨٦ بـ"مبادئ توجيهية للمكتبات العامة". غير أن هذه النصوص سرعان ما تجاوزتها الأحداث نتيجة للتطورات المثيرة التي شهدتها تكنولوجيا المعلومات في السنوات القليلة الماضية. وكما يتضح من عنوانيهما، تمثل هاتان الوثيقتان نهجين مختلفين إزاء تزويد أمناء المكتبات بالتوجيهات العملية. فقد جاء في مقدمة معايير عام ١٩٧٣ "أن إقرار معايير منفصلة لم يعتبر أمراً مرغوباً فيه بالنظر إلى أن الأهداف العامة تظل هي ذاتها في جميع البلدان بحيث يقتصر عامل التعديل على معدل سرعة حدوث التطورات". لذلك فإن صيغة عام ١٩٧٣ تقدم نطاقا من المعايير الكمية يشمل حجم المجموعات، وحجم الوحدات الإدارية، وعدد الساعات التي تستقبل فيها المكتبات روادها ومستويات تعيين الموظفين ومعايير إقامة المباني.

وارتأى واضعو مبادئ عام ١٩٨٦ التوجيهية رأيا آخر مؤداه أنه "عندما يتسع الفرق بين الاحتياجات والموارد إلى هذا الحد، لن يكون من الممكن إقرار معايير مشتركة لما يقدم من خدمات... فنحن لا نقر قواعد بقدر ما نقدم مشورة تستند إلى الخبرة المستمدة من بلدان شتى كثيرة ويمكن أن تكون ذات تطبيقات عامة... أما التوصيات المتعلقة بمستويات ما يمكن توفيره استناداً إلى خبرات سابقة في ظروف جد مختلفة، فلا مفر من أن تكون مضللة ويتعذر التعويل عليها". وشُفعت مبادئ عام ١٩٨٦ بذيل يورد إحصاءات عن المكتبات العامة في بلدان مختلفة يستطيع أمناء المكتبات أن يقدّروا حجم خدماتهم على ضوئها.

وعند إعداد هذه الطبعة الجديدة، نشأت وعولجت عدة مسائل يخص بالذكر منها المسائل الرئيسية الثلاثة التالية:

هل ينبغي أن تتضمن الوثيقة النهائية مبادئ توجيهية ومعايير كمية أم ينبغي أن تقتصر على المبادئ التوجيهية وحدها؟

هل سيكون ممكناً إعداد صيغة يمكن أن تكون ذات نفع عملي لأمناء مكتبات لديهم مرافق مكتبات عامة تمر بمراحل تنمية مختلفة وتتاح لهم الموارد على مستويات جدّ مختلفة.

هل من الممكن تقديم توصيات بشأن استخدام تكنولوجيات المعلومات والاتصالات في المكتبات العامة حيث يوجد هذا القدر الهائل من التفاوت في توافر تلك التكنولوجيا وفي المواد اللازمة لتوفيرها ودعمها؟

وسعياً إلى تكوين رأي بشأن هذه المسائل ومسائل غيرها، عقدت في نوردفيك بهولندا، في أغسطس/آب ١٩٩٨ حلقة تدارس لمناقشة مضمون الطبعة الجديدة والشكل الذي ينبغي أن تأخذه. وحضر حلقة التدارس اثنان وعشرون من أمناء المكتبات في واحد وعشرين بلداً في أجزاء مختلفة من العالم وتتباين مراحل التنمية التي تمر بها المكتبات التي يعملون بها كما تتباين مستويات الموارد المتاحة لهم. وكانت الاستنتاجات التي انتهى إليها ذلك الحدث المثير مصدر وحي هام لعمل الفريق المكلف بعملية المراجعة.

وأبدى المندوبون إلى حلقة تدارس نوردفيك تأييداً قوياً للرأي القائل بأن المطبوعة الجديدة ينبغي أن تتضمن بعض المعايير العملية فلا تقتصر على المبادئ التوجيهية والتوصيات. واتضح أنه على حين أن كثيراً من الناس لا يزالون على علم بمعايير عام ١٩٧٣ ولا يزالون يستخدمونها إلى حد معين، فإن المبادئ التوجيهية الصادرة في عام ١٩٨٦ لم يكن لها نفس القدر من التأثير العملي. ومع الإدراك الكامل للتنوع الهائل في الظروف الاجتماعية والاقتصادية السائدة في المكتبات العامة في مختلف البلدان، تقرر أنه إذا كان لهذه الطبعة أن تكتسب قيمة عملية، فينبغي أن تُضَمَّن عددا من المعايير الموصى بها.

ويبرز قرار إدراج بعض المعايير أهمية السؤال الثاني عما إذا كان من الممكن أن يكون لمجموعة من المعايير والمبادئ التوجيهية جدوى في جميع الحالات. وقد أرسلت كل مسودة حال إنتاجها إلى المندوبين إلى حلقة تدارس نوردفيك وإلى أناس آخرين أبدوا اهتمامهم بالمشروع – لإبداء الرأي فيها. وعقدت بمناسبة انعقاد مؤتمرات الايفلا في أمستردام (١٩٩٨) وبانكوك (١٩٩٩) والقدس (٢٠٠٠) اجتماعات بشأن المشروع كانت بمثابة عملية استشارية شكلت عنصراً بالغ القيمة من عناصر المشروع وكشفت عن القوة التي تتسم بها حركة المكتبات العامة على صعيد العالم وعن أوجه الشبه وأوجه الخلاف بين المكتبات العامة في مختلف البلدان والمجتمعات.

وعلى الرغم مما هناك من تباين في مستويات خدمات المكتبات وفيما يخصص من أموال لدعمها وتنميتها، تقرر أنه لن يكون من المجدي محاولة إعداد طبعة جديدة تستهدف مجموعة واحدة من المكتبات العامة، مكتبات البلدان "المتقدمة" أو مكتبات البلدان "النامية" مثلا. فتصنيف كهذا تصنيف مضلل لأن مستوى ونطاق الخدمات وفعاليتها لا يتوقف بالضرورة على الموارد المتوافرة. والمكتبات في أي بلد وعلى أي مستوى من مستويات التنمية قادرة على تحقيق التحسن ولها مواطن قوتها ومواطن ضعفها على السواء. وتقرر بناء على ذلك إعداد مجموعة من المبادئ التوجيهية والمعايير يمكن أن تكون صالحة لأي مكتبة عامة في مرحلة ما من مراحل تنميتها. ونحن ندرك المشكلة المتمثلة في ضرورة الوفاء بالمعايير في حالة غياب إحصاءات سكانية يعول عليها ومن ثم اقترحنا نهوجاً بديلة. فاقترحنا أن يستعان أيضا بالمبادئ التوجيهية الأكثر تفصيلاً والتي تصدر عن الشعب المتخصصة للإيفلا. ونحن نأمل – في الحالات التي تقصر فيها المكتبات العامة دون الوفاء على الفور بجميع المعايير أو الأخذ بجميع التوصيات – في أن تحدد تلك المكتبات هدفاً تسعى إلى بلوغه. فهذه المطبوعة موجهة في المقام الأول إلى أمناء المكتبات على أمل أن يستخدموها في كفاحهم في سبيل تحسين خدمات المكتبات.

كذلك أوردنا عدداً من أمثلة توفير الخدمات في أنحاء مختلفة من العالم؛ ولا يقصد بها أن تكون شاملة أو أن تشكل بالضرورة أبرز أمثلة توفير الخدمات. وإنما القصد منها هو توضيح النص بعدد من اللقطات لما هو جارٍ في المكتبات العامة في بلدان مختلفة وتسليط الضوء على بعض الحلول المبتكرة لمواجهة تحديات محدَّدة. ونحن ندرك أن هذه الأمثلة انتقائية إلى حد بعيد وأن من الممكن إيراد أمثلة أخرى كثيرة لا تقل عنها ملاءمة. وهي مع ذلك توضح ما يبذل من جهود في شتى أنحاء العالم للمواءمة بين مرفق المكتبة وبين احتياجات المنتفعين به في سياق محلي. كما أننا أوردنا عناوين عدد من مواقع الويب العائدة إلى مبادرات معينة بغية إتاحة فرص الحصول على معلومات أشد تفصيلا عنها.

وأثناء السنوات القليلة الأخيرة، أحدثت التطورات السريعة والمثيرة في تكنولوجيا المعلومات ثورة في الطرق التي تتبع في جمع المعلومات وعرضها وإتاحة الوصول إليها. فالتآزر بين تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات يتيح الوصول إلى المعلومات اليوم بطرق لم يكن يتصورها العقل عندما صدرت المبادئ التوجيهية الأخيرة عام ١٩٨٦. وتسارعت معدلات التغير وما زالت تتسارع. وقليلة هي قطاعات النشاط التي لم تتأثر بذلك التسارع، والمكتبة العامة – التي يلعب فيها توفير المعلومات دوراً بالغ الأهمية – تواجه تحدي التغيرات الجذرية في جميع جوانب تنظيمها وتوفير خدماتها.

وقد استجاب عدد كبير من المكتبات العامة لتحدي الثورة الإلكترونية وانتهز الفرصة لتنمية الخدمات بطرق جديدة ومثيرة. غير أن القصة لها جانب آخر أبرزه تقرير الأمم المتحدة عن التنمية البشرية لعام ١٩٩٩. فإذ نوه ذلك التقرير بأن الانترنيت هي أسرع أدوات الاتصال نمواً حتى الآن، كشف الستار عن أن جنوب آسيا الذي يؤوي ٢٣,٥ في المائة من سكان العالم، لديه أقل من ٠,١ في المائة من مستعملي الانترنيت في العالم، وأن ربع بلدان العالم لديها أقل من جهاز هاتف واحد لكل مائة من السكان. ذلك أن الاستفادة من الفرص التي تتيحها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، تقتضي كحاجة أساسية توافر القدرات القرائية والمهارات الحاسوبية ووجود شبكة اتصالات سلكية ولاسلكية يعوَّل عليها. واحتمال اتساع الهوة بين أغنياء المعلومات والمفتقرين إليها أعظم اليوم منه في أي وقت مضى. ولا تقتصر تلك الهوة على الفصل بين بلدان تمر بمراحل مختلفة من التنمية بل هي تفصل أيضا بين الجماعات والأفراد داخل البلد الواحد. ومما جاء في تقرير الأمم المتحدة المذكور، أن الأمر يحتاج إلى بذل جهود دؤوبة لإشراك البلدان النامية – وفقراء الناس أينما كانوا – في الحوار الدائر على صعيد العالم.

والمكتبات العامة لديها فرصة سانحة للمساهمة في إشراك الجميع في الحوار الدائر على صعيد العالم وفي سد الثغرة التي كثيراً ما يشار إليها بعبارة "الفاصل الرقمي". وبوسع المكتبات العامة أن تحقق ذلك بتوفير تكنولوجيا المعلومات بحيث يستفيد منها عامة الجمهور، وبتعليم المهارات الحاسوبية الأساسية، وبالمشاركة في تنفيذ برامج محو الأمية. وعليها من جهة أخرى، من أجل الوفاء بمبدأ الانتفاع للجميع، أن تواصل تقديم خدمات توفير المعلومات بشتى الطرق التي من بينها الكلمة المطبوعة والتراث الشفهي اللذان يرجَّح أن يواصلا الاحتفاظ بأهميتهما في المستقبل المنظور. وفي حين أن التحول إلى مدخل إلى عالم المعلومات الإلكترونية ينبغي أن يكون أحد الأهداف الرئيسية للمكتبة العامة، ينبغي أن تبذل كافة الجهود لضمان عدم إغلاق أبواب أخرى تستطيع المعارف والمعلومات أن تمر عبرها. وتشكل هذه العوامل تحديا رئيسيا للمكتبات العامة التي ستقرر استجابتها له مدى قدرتها على الحفاظ على جدوى خدماتها. وقد ظلت تلك المسائل ماثلة نصب الأعين أثناء صياغة التوصيات.

في المقدمة التي كتبها للمبادئ التوجيهية لعام ١٩٨٦، يقول آرثر جونز "لقد حدد فريق العمل عدداً كبيراً من الأمور التي لا مناص منها ومن ثم تكرار عبارتي "يجب" و"ينبغي". ومع ذلك فإن هذه ليست مجموعة من القواعد الضرورية لتصميم مرفق المكتبة المثلى، وإنما هي أداة للمساعدة في تنمية الخدمات التي تلبي على أفضل وجه ما يستشعره مجتمعك المحلي من احتياجات. وستقترح المبادئ التوجيهية ما قد يكون ممكن التنفيذ، إلا أن الظروف المحلية هي التي ستملي ما يمكن بالفعل تنفيذه فيما يتعلق بالخدمات والتنظيم كليهما". ونحن نود أن نردد هذه العبارات. فالمكتبة العامة مرفق ينشأ وينمو محلياً لتلبية احتياجات المجتمع المحلي ويعمل داخل سياق ذلك المجتمع. وقد صيغت هذه المبادئ التوجيهية لمساعدة أمناء المكتبات – أيا كانت الأوضاع التي ينشطون فيها – على تنمية مرفق مكتبة عامة فعالة في تلبية متطلبات مجتمعهم المحلي. ففي عالم المعلومات الذي نعيش تعقيداته وتحولاته المثيرة، من المهم أن ينجح في مسعاهم أولئك الذين يتعطشون إلى المعارف والمعلومات والتجارب الخلاقة.

فيليب جيل

الفصل ١
دور المكتبة العامة والغرض منها

"المكتبة العامة باعتبارها المدخل المحلي إلى المعرفة، هي شرط أساسي لاكتساب العلم مدى الحياة، والاستقلال في اتخاذ القرار، والتنمية الثقافية للأفراد والجماعات".

(بيان الايفلا/اليونسكو بشأن المكتبة العامة، ١٩٩٤)

١,١ مقدمة

يورد هذا الفصل بياناً عاماً بشأن دَوْر المكتبة العامة والغرض منها. وتعالج الفصول التالية المسائل الرئيسية بمزيد من التفصيل.

١,٢ تعريف المكتبة العامة

المكتبات العامة ظاهرة منتشرة على صعيد العالم. وهي تشاهَد في طائفة متنوعة من المجتمعات وفي ثقافات مختلفة وفي مراحل شتى من التنمية. وعلى الرغم من أن تنوع السياقات التي تعمل فيها المكتبات العامة يؤدي لا محالة إلى فروق فيما تقدمه من خدمات وفي الطريقة التي تقدم بها تلك الخدمات، فإن المكتبات العامة لها عادة خصائص مشتركة يمكن تعريفها كما يلي.

فالمكتبة العامة منظمة ينشئها المجتمع المحلي ويدعمها ويمولها، إما من خلال الحكومة المحلية أو الإقليمية أو الوطنية أو من خلال شكل آخر من أشكال التنظيم المجتمعي. وهي تتيح الوصول إلى المعارف والمعلومات والأدب الإنشائي من خلال طائفة من الموارد والخدمات التي تؤدى على قدم المساواة إلى جميع أعضاء المجتمع بغض النظر عن العنصر أو الجنسية أو السن أو الجنس أو الدين أو اللغة أو العجز أو المكانة الاقتصادية أو الوظيفية أو المستوى التعليمي.

١,٣ أغراض المكتبة العامة

تتمثل الأغراض الأساسية للمكتبة العامة في توفير الموارد والخدمات عبر تشكيلة من الوسائط بغية تلبية احتياجات الأفراد والجماعات من التعليم والمعلومات وأسباب التنمية الشخصية بما فيها الترويح وقضاء وقت الفراغ. وللمكتبات العامة دور هام تؤديه في تنمية المجتمع الديمقراطي وصيانته بإتاحة وصول أفراده إلى طائفة واسعة ومتنوعة من المعارف والأفكار والآراء.

١,٣,١ التربية

"دعم التعليم الفردي والذاتي والتعليم النظامي على كافة المستويات". (البيان)

كانت الحاجة إلى جهاز متاح للجميع يسمح بالوصول إلى المعارف في شكل مطبوع وأشكال أخرى من أجل دعم التعليمين النظامي وغير النظامي هي السبب الذي حدا إلى تأسيس

وصيانة معظم المكتبات العامة، وما زالت تلبيتها تشكل الغرض الأساسي للمكتبة العامة. ويسعى الناس طوال حياتهم إلى طلب التعلم سواء في مؤسسات نظامية كالمدارس والمعاهد والجامعات أم في سياق أقل اتساماً بالطابع النظامي يرتبط بعملهم وحياتهم اليومية. والتعلم لا ينتهي بإتمام التعليم النظامي وإنما يشكل بالنسبة لمعظم الناس نشاطا يمارس مدى الحياة. وفي مجتمع يزداد تعقيدا باطراد يحتاج الناس إلى اكتساب مهارات جديدة في شتى مراحل حياتهم. وللمكتبة العامة دور هام تؤديه في مؤازرة ذلك الجهد.

وينبغي للمكتبة العامة أن توفر مواد على وسائط مناسبة دعماً لعملية التعلم النظامي وغير النظامي. كما ينبغي لها أن تساعد المنتفعين على حسن استخدام موارد التعلم هذه وأن توفر من التسهيلات ما يمكن الناس من الدرس. وتعد القدرة على الوصول إلى المعلومات واستخدامها على نحو فعال أمراً حيوياً للنجاح في التعلم وينبغي للمكتبات العامة حيثما أمكن أن تتعاون مع سائر المنظمات التعليمية في تدريس استخدام موارد المعلومات. وحيث يتوافر قدر كاف من التسهيلات المكتبية لدعم التعليم النظامي، ينبغي للمكتبة العامة أن تكمّل تلك التسهيلات لا أن تضاعف ما يوجد منها في أماكن أخرى.

وينبغي للمكتبة العامة أيضاً أن تقدم دعماً إيجابياً لحملات محو الأمية بالنظر إلى أن القرائية هي مفتاح التعلم والسبيل إلى المعرفة وإلى الانتفاع بخدمات المكتبات والمعلومات. ويحتاج حديثو العهد بالقراءة إلى أن تيسر لهم سبل الوصول إلى مواد القراءة المناسبة بغية صيانة مهاراتهم وتنميتها.

وفي بعض البلدان تعد تلبية الحاجة إلى تنمية التعليم أمراً بالغ الأهمية ومن ثم ينصب تركيز المكتبات العامة على دعم التعليم النظامي. غير أن هناك طرقا شتى تتمكن بها المكتبات العامة من القيام في آن معاً بدعم التعليمين النظامي وغير النظامي كليهما، وإن كانت كيفية تحقيق ذلك تتوقف على السياق المحلي وعلى مستوى الموارد المتاحة.

- ❖ ففي سنغافورة تعرَّف رسالة مرفق المكتبة العامة بأنها "العمل دوماً على توسيع قدرة الأمة على التعلم من خلال شبكة وطنية من المكتبات ومن مراكز موارد المعلومات التي تقدم الخدمات وفرص التعلم دعماً لسنغافورة في سعيها إلى إحراز التقدم".
- ❖ وفي جنوب افريقيا، حيث تفتقر أعداد كبيرة من السكان إلى المسكن المناسب والإضاءة التي تمكنهم من الدرس، تعطي المكتبات العامة أولوية عالية لتوفير الوسائل الأساسية: الإضاءة والنضد والمقاعد.
- ❖ وفي بلدان كثيرة، توجد مكتبات تجمع بين مهمتي المكتبة العامة والمكتبة المدرسية. ففي ترافورد، انجلترا، اندمجت ثلاث مكتبات صغيرة في المرفق القائم، وانضمت مكتبة فرعية إلى مكتبة مدرسية، وأنشئت مكتبتان في مرافق لقضاء أوقات الفراغ.
- ❖ وفي بولاويو، زمبابوي، تزور مكتبة متنقلة أسبوعيا سبعا وثلاثين مدرسة ابتدائية مما يحقق زيادة كبيرة فيما يؤدى من خدمات مكتبية لأطفال المدينة.

- ❖ وفي ولاية أمازوناس، فنزويلا، حيث لا توجد مكتبات مدرسية، تركز المكتبات الريفية على خدمة طلبة المدارس ومعلميها.
- ❖ وفي برشلونة، اسبانيا، توفر بعض المرافق المكتبية الدعم للدارسين عن بعد بجامعة قطالونيا المفتوحة.
- ❖ وفي ولاية كوينزلاند، استراليا، تزود المكتبات العامة تلاميذ المدارس المتوسطة والثانوية بالموارد والمساعدة اللازمة لتأديتهم واجباتهم المدرسية من خلال أندية للواجبات المدرسية ملحقة بالمكتبات. كما يمكن الحصول على ذلك الدعم بالوسائل الإلكترونية (http://netlinks.slq.qld.gov.au).

١,٣,٢ المعلومات

"المكتبة العامة هي مركز المعلومات المحلي الذي يضع كل أنواع المعارف والمعلومات مباشرة في متناول المنتفعين بها". (البيان)

يتمثل أحد حقوق الإنسان الأساسية في قدرته على الوصول إلى المعلومات وعلى فهمها. وما يتوافر اليوم من المعلومات يفوق ما كان يتوافر منها في أي وقت مضى من تاريخ العالم. وللمكتبة العامة، بوصفها مرفقاً عاماً مفتوحاً أمام الجميع، دور هام تؤديه في جمع المعلومات وتنظيمها واستغلالها وفي إتاحة فرص الوصول إلى طائفة واسعة من مصادر المعلومات. وتقع على عاتق المكتبة العامة مسؤولية خاصة عن جمع المعلومات المحلية وتيسير الحصول عليها. وهي تعمل أيضا بمثابة ذاكرة الماضي بجمع مواد تتعلق بتاريخ المجتمع والأفراد وحفظها وإتاحة الوصول إليها. والمكتبة العامة، بتوفيرها تشكيلة واسعة من المعلومات، تساعد المجتمع على تنظيم حوار مستنير حول المسائل الرئيسية واتخاذ قرارات بشأنها. وينبغي للمكتبة العامة، عند قيامها بجمع وتوفير المعلومات، أن تتعاون حيثما أمكن مع أجهزة أخرى بغية تحقيق أفضل استغلال للموارد المتاحة.

والنمو السريع لحجم المعلومات المتاحة، والتغييرات التكنولوجية المستمرة والتي تمارس تأثيراً جذرياً على كيفية الوصول إلى المعلومات، بدأت آثارها بالفعل تنعكس بوضوح على المكتبات العامة وعلى خدماتها. وتتسم المعلومات بأهمية بالغة بالنسبة لتنمية الفرد والمجتمع، وتزود تكنولوجيا المعلومات من بوسعهم الوصول إليها واستخدامها بقدرة هائلة. وعلى الرغم من النمو السريع لتلك التكنولوجيا، فهي ليست بعد متاحة لغالبية سكان العالم وما فتئت تتسع الهوة الفاصلة بين أغنياء المعلومات والمفتقرين إليها. ومن الأدوار الحيوية للمكتبة العامة سد الثغرة الناجمة عن ذلك بتمكين جمهورها من الوصول إلى الانترنيت إلى جانب توفيرها المعلومات في أشكالها التقليدية. وعلى المكتبات العامة أن تتحين وتستغل الفرص التي تتيحها التطورات المثيرة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وأمامها الآن فرصة العمل بمثابة المدخل الإلكتروني إلى عالم المعلومات.

❖ توفر مكتبة صباح الوطنية بماليزيا، ركناً إلكترونياً في كل من المكتبات التابعة لها. وتعمل تلك الأركان بمثابة مصادر لا تتوقف للمعلومات والتسلي، يمكنها التوصيل بشبكة الانترنيت وبتشكيلة واسعة من أقراص القراءة بالليزر. كذلك تنظم المكتبة حلقات تدارس عامة حول كيفية استخدام الانترنيت.

❖ تفسح بعض المكتبات العامة في جنوب افريقيا مكاناً لأكشاك المعلومات ومراكز الاتصال عن بعد.

❖ وفي استونيا، أنشئت في المكتبات العامة نقاط وصول مفتوحة إلى الانترنيت.

❖ وأنشئت في خمسة بلدان افريقية (أوغندا وبنين وتنزانيا ومالي وموزمبيق) مراكز مجتمعية ريفية ومتعددة الأغراض للاتصال عن بعد، من أجل إتاحة الوصول إلى أدوات المعلومات والاتصال.

❖ والمكتبة العامة في سَنْدَرْلاند، انجلترا، هي الآن بصدد إنشاء "صالات إلكترونية قروية" تقام في أماكن مختلفة من بينها مباني المكتبات، ومعهد للتعليم الإضافي، ومركز أعمال مجتمعي، وحول شبكة مجتمعية طوعية. وهي توفر الوصول مجاناً إلى حواسيب شخصية وإلى الانترنيت، وإلى تشكيلة واسعة من البرامجيات للكبار والأطفال، وإلى موظفين مؤهلين ومتأهبين لاستقبال المنتفعين.

١,٣,٣ التنمية الشخصية

"توفير فرص للتطور الشخصي المبدع". (البيان)

من المهم بالنسبة للتنمية البشرية توافر الفرصة لتنمية القدرات الإبداعية الشخصية ولممارسة اهتمامات جديدة. ولبلوغ هذه الغاية، يحتاج الناس إلى الوصول إلى المعلومات وإلى الأعمال الإبداعية. وبوسع المكتبة العامة أن تتيح الوصول إلى رصيد خصب ومتنوع من تلك المعلومات والأعمال في وسائط مختلفة لا يستطيع الأفراد أن يحصلوا عليه بأنفسهم. وقد درج توفير الوصول إلى المجموعات الرئيسية من الأعمال الأدبية العالمية ومن المعارف العالمية، بما في ذلك آداب المجتمع المحلي ذاته، على أن يكون إسهاما فريداً للمكتبة العامة ولا يزال يشكل إحدى وظائفها الحيوية. ويعد الوصول إلى الأعمال الإبداعية وإلى المعارف إسهاماً مهماً في التعلّم الذاتي ونشاطاً ترويحياً مجدياً.

كذلك تستطيع المكتبة العامة أن تقدم إسهاماً أساسياً في البقاء اليومي وفي التنمية الاجتماعية والاقتصادية، وذلك بالمشاركة المباشرة في تزويد سكان المجتمعات النامية بمعلومات تسهم مثلا في تنمية المهارات الحياتية الأساسية وفي التعليم الأساسي للكبار وفي برامج التوعية بمخاطر مرض الإيدز. وفي المجتمعات التي ترتفع فيها معدلات الأمية، ينبغي للمكتبة العامة أن تقدم خدمات للأميين وأن تفسر المعلومات وتترجمها لهم عند الاقتضاء. وعلى المكتبة العامة أيضا أن توفر تدريبا للمنتفعين على حسن الانتفاع بخدماتها.

❖ تستخدم المكتبات السمعية الريفية في مالي أشرطة مسجلة لنشر معلومات عن النظافة والصحة وتربية الحيوان وعن موضوعات أخرى ذات صلة بالحياة اليومية للسكان. وتبلغ تلك المعلومات ١٤٦ قرية حيث تنظم جلسات إنصات جماعية.

❖ وفي بوليفيا تتخذ المكتبات المحلية مكانا لتشكيلة متنوعة من الأنشطة التي يذكر منها مثلا حملات الدعاية الصحية، والدروس في مجالي النظافة والتغذية، وأندية الأمهات والوالدان، وأندية الشباب.

❖ وتوجد مراكز لبث المعلومات عن الوظائف في ثلاث عشرة مكتبة في نظام المكتبات الرائد بولاية نيويورك في الولايات المتحدة. ويستطيع الباحثون عن الوظائف أن يحصلوا على معلومات عما هو معروض منها وأن يستعينوا بتشكيلة من الوسائط التي تساعدهم على ملء طلبات التقدم إليها والاستعداد للمقابلات. وقد ساعد المشروع على توثيق الروابط بين موظفي المكتبات وبين النظام الإقليمي لتنمية القوى العاملة.

❖ ومن الأهداف الرئيسية لتطوير الخدمات المكتبية بالمناطق الريفية في فنزويلا تحسين نوعية الحياة بتوفير معلومات عن الزراعة وتربية الحيوان وتلبية احتياجات محدودي الموارد من صغار الفلاحين.

١,٣,٤ الأطفال والنشء

"غرس عادات القراءة وترسيخها لدى الأطفال منذ نعومة أظفارهم". (البيان)

ينبغي للمكتبة العامة أن تحاول تلبية احتياجات جميع فئات السكان في المجتمع المحلي بغض النظر عن السن أو الظروف المادية أو الاقتصادية أو الاجتماعية. غير أن على المكتبة العامة أن تنهض بمسؤولية خاصة عن تلبية احتياجات الأطفال والنشء. فعندما تكون الجوانب المثيرة في المعرفة والأعمال الإبداعية مصدر إلهام للأطفال في سن مبكرة، فمن المرجح أن يستفيدوا طوال حياتهم من تلك العناصر الحيوية للتنمية الشخصية ومن ثم يحققون إثراء لحياتهم وتعزيزاً لإسهامهم في المجتمع. وبوسع الأطفال أيضا أن يشجعوا آباءهم وغيرهم من الراشدين على الاستفادة بخدمات المكتبات. ومن المهم أيضا أن يستطيع الأطفال الذين يعانون صعوبة في تعلم القراءة أن يترددوا على المكتبة لكي تزودهم بمواد القراءة المناسبة (انظر الفقرتين ٣,٤,٢ و ٣,٤,٣).

١,٣,٥ المكتبات العامة والتنمية الثقافية

ومن الأدوار المهمة للمكتبة العامة أن تكون بمثابة أداة للتركيز على التنمية الثقافية والفنية وللمساهمة في تشكيل وتعزيز الهوية الثقافية للمجتمع المحلي. ويمكن تحقيق ذلك بالعمل في شراكة مع منظمات ملائمة، محلية وإقليمية، وبتوفير المكان اللازم للأنشطة الثقافية، وبتنظيم برامج ثقافية، وبالتحقق من أن الاهتمامات الثقافية ممثَّلة في المواد التي تقتنيها المكتبة. وينبغي أن يعكس إسهام المكتبة تنوع الثقافات الممثلة في المجتمع المحلي. وعلى

المكتبة أن توفر المواد باللغات المستخدمة في المجتمع المحلي حديثاً وقراءة، كما أن عليها أن تدعم التقاليد الثقافية.

- ❖ يدرب أمناء المكتبات العاملون في الأمازوناس، فنزويلا، على العمل بمثابة وسطاء بين الثقافات المختلفة نظراً لأن الكثيرين ممن يعيشون في المجتمعات الريفية لا يتحدثون إلا لغتهم الأصلية.

١,٣,٦ الدور الاجتماعي للمكتبة العامة

للمكتبة العامة دور هام تؤديه بوصفها مكاناً عاماً وملتقى للناس. ويتسم ذلك بأهمية خاصة في المجتمعات التي لا يتوافر فيها سوى عدد قليل من الأماكن التي يلتقي فيها الناس. وتطلق عليها أحياناً عبارة "غرفة استقبال المجتمع المحلي".

واستخدام المكتبة لإجراء البحوث وللبحث عن المعلومات المتصلة بتعلّم المنتفع وباهتمامات أوقات فراغه يسفر عن نشوء اتصال غير رسمي بين مختلف أفراد المجتمع المحلي. لذلك فإن استخدام المكتبة يمكن أن يكون تجربة اجتماعية إيجابية.

١,٤ المكتبة العامة أداة للتغيير

تعمل المكتبة العامة، وهي بصدد قيامها بدورها، بمثابة أداة للتغيير الاجتماعي والشخصي ويمكن أن تكون أداة إيجابية للتغيير في المجتمع المحلي. فبتوفيرها طائفة واسعة من المواد لدعم التعليم، وبإتاحتها وصول الجميع إلى المعلومات، تستطيع المكتبة العامة أن تحقق مكاسب اقتصادية واجتماعية للأفراد وللمجتمع. فهي تسهم في إنشاء وصيانة مجتمع ديمقراطي مستنير، وتساعد الناس على التمكن من إثراء وتنمية حياتهم وحياة المجتمع الذي يعيشون فيه.

وينبغي أن تكون المكتبة العامة علي دراية بالمسائل التي تجري مناقشتها داخل المجتمع وأن توفر المعلومات التي تجعل الحوار حواراً مستنيراً.

١,٥ حرية المعلومات

"لا ينبغي أن تخضع المجموعات والخدمات لأي شكل من أشكال الرقابة الأيديولوجية أو السياسية أو الدينية، أو لأية ضغوط تجارية". (البيان)

ينبغي أن تكون المكتبة العامة قادرة على أن تمثل كافة نطاقات التجارب والآراء البشرية في منأى عن خطر التعرض للرقابة. وتحتاج بعض البلدان إلى أن يُسنَّ فيها قانون يساعد على كفالة تلك الحقوق. وينبغي للمكتبات ولمجالس إدارتها أن تساند وتؤيد حقوق الإنسان الأساسية هذه وأن تقاوم أي ضغط يمارسه أفراد أو جماعات قصد الحد من نطاق المواد المتاحة في المكتبة العامة.

١,٦ خدمات متاحة للجميع

من المبادئ الأساسية للمكتبة العامة أن خدماتها يجب أن تكون متاحة للجميع وأن لا تُخَصَّ بها فئة من المجتمع دون سائر الفئات. ويجب أن تتخذ إجراءات للتحقق من أن الخدمات متاحة على قدم المساواة لفئات الأقلية التي لا تستطيع لسبب من الأسباب أن تستفيد من الخدمات السائدة، ومنها على سبيل المثال الأقليات اللغوية ومن يعانون من عجز بدني أو حسي ومن يعيشون في مناطق نائية ويتعذر عليهم بلوغ مبنى المكتبة. وينبغي أن يُخطط مستوى التمويل، وتنمية الخدمات، وتصميم المكتبات، وساعات العمل فيها – ومفهوم وصول الجميع إلى الخدمات نصب الأعين باعتباره مبدأ أساسيا. (انظر الفصل ٣ – تلبية احتياجات المنتفعين).

كذلك ينبغي أن تكون تنمية المجموعات مبنية على أساس المبدأ القاضي بأن تكون الخدمات متاحة للجميع، بما في ذلك الوصول إلى المواد في أشكال مناسبة لفئات معينة من المنتفعين: كطبعات البراي والكتب الناطقة لصالح مكفوفي البصر. وينبغي أن يستعان بتكنولوجيا المعلومات في إتاحة الوصول إلى مجموعات المكتبة ومجموعات مصادر أخرى للمعلومات، قَرُبَت مواقعها أو بَعُدَت.

١,٧ الاحتياجات المحلية

المكتبات العامة مرافق تُنشأ محليا لصالح المجتمع المحلي وينبغي أن تؤوي خدمات معلومات مجتمعية. وينبغي تقييم تلك الخدمات بانتظام إذ أنه بدون تنظيم كهذا، لن تلبث المكتبة العامة أن تفقد صلتها بأولئك الذين أنشئت لخدمتهم ومن ثم فلن تُستغل إمكاناتها بالكامل. وعلى ذلك ينبغي للمكتبات أن تكون على دراية بما يطرأ على المجتمع من تغيرات نتيجة لعوامل من بينها التنمية الاجتماعية والاقتصادية، والتغير الديمغرافي، وتغيرات التركيب العمري، ومستويات التعليم، وأنساق العمالة ونشوء أجهزة جديدة لتوفير التعليم والثقافة.

١,٨ الثقافة المحلية

ينبغي أن تكون المكتبة العامة جهازاً رئيسياً من أجهزة المجتمع المحلي لجمع عناصر الثقافة المحلية وحفظها وترويجها بكل ما تتسم به من تنوع. ويمكن تحقيق ذلك بطرق شتى يذكر منها على سبيل المثال الاحتفاظ بمجموعات التاريخ المحلي وإقامة المعارض وسرد الأقاصيص وإصدار نشرات بمواد تهم المجتمع المحلي، وتنفيذ برامج تفاعلية حول موضوعات محلية. وحيث يكون التراث المنقول أسلوبا هاما من أساليب الاتصال، ينبغي للمكتبة العامة أن تشجع استمراره وتنميته.

❖ تتضمن الخدمات التي يقدمها برنامج المكتبات الريفية وتنمية الموارد في زمبابوي – جنباً إلى جنب مع أنشطة القراءة والإعارة ودعم القرائية – تقديم المسرحيات والأغاني والرقص في إطار جهود نقل المعلومات.

- ❖ تعمل غرف المطالعة في بوتسوانا بمثابة مراكز لحفظ الأدب الستسواني وتعزيز اللغة الستسوانية وتشجيع النشاط الثقافي حيث تنظم أفرقة مناقشة وإنشاد أغنيات وأداء رقصات تقليدية وعقد اجتماعات.
- ❖ تشارك المكتبات الريفية في كاجاماركا، بيرو، في إعادة إرساء أسس اللغة الآندية الأصلية وإحيائها. وقد أنشئ مشروع لنشر مواد عن الثقافة المحلية بحيث تتجمع موسوعة تشكل بديلا عن المدرسة وتمكن الناس من تصريف شؤون حياتهم وتشجعهم على ممارسة التعلم الذاتي.
- ❖ وفي سنغافورة، تقدم وحدة الخدمات المكتبية الآسيوية خدمات باللغات المحلية الصينية والماليزية والتاميلية.
- ❖ وفي كوبا، تعمل المكتبات بمثابة ملتقى للشعراء كما تشجع إجراء البحوث في التراث الريفي المنقول وصونه.
- ❖ ويتمثل أحد أهداف مكتبات القرى في الهند في توفير فرص توثيق المعارف المتوارثة. من ذلك مثلا أن الكتب التي يضعها قرويون يجري نشرها.

١,٩ الجذور الثقافية للمكتبة

من المهم بالنسبة لإطالة أمد النجاح الذي تحققه المكتبة أن تكون جذورها ممتدة في الثقافة أو الثقافات السائدة في البلد أو المنطقة التي تنشط فيها. فاحتمالات نجاح المكتبة العامة تقل عندما يكون شكلها وتنظيمها مستوردين من بلد أو منطقة ذات خلفية ثقافية جد مختلفة.

١,١٠ مكتبات بلا أسوار

عند وضع سياسات للوفاء بدور المكتبة العامة والغرض منها، ينبغي أن ينصب التركيز على ما تقدمه من خدمات. ففي تلبيتها لاحتياجات المجتمع الذي توجد فيه، تقدم المكتبة العامة طائفة من الخدمات التي يؤدى بعضها – مثل توفير مجموعات المواد المطبوعة – على أفضل وجه من مبنى مكتبة. ومن جهة أخرى، ستكون هناك ظروف كثيرة تجعل من الأفضل توفير الخدمات خارج أسوار المكتبة. ولئن كانت الأمثلة على ذلك تختلف باختلاف المجتمعات، فإن مبدأ تخطيط تنمية المكتبات انطلاقا من منظور الخدمة وليس من منظور المبنى مبدأ مهم في جميع سياسات تنمية المكتبات. ذلك أن الاستعانة في توفير الخدمات بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات تتيح هي أيضا فرصا مثيرة لنقل خدمات المكتبات والمعلومات مباشرة إلى مقر السكن أو مكان العمل.

وتستخدم تشكيلة من وسائل النقل في تقديم الخدمات إلى المناطق غير المزدحمة بالسكان. كذلك فإن توفير خدمات المكتبات والمعلومات لأناس عاجزين عن التردد على المكتبة بسبب عاهة بدنية أو حسية نتيجة للافتقار إلى وسيلة للمواصلات مثلا، يكفل إتاحة تلك الخدمات للجميع في بيوتهم أو مقار عملهم بغض النظر عن ظروف كل منهم.

❖ تطور مرفق المكتبات العامة في شيلي إلى طائفة متنوعة من الخدمات المتنقلة: المكتبات السيارة، ومراكب الكتب، وصناديق الكتب، وحقائب الكتب المحمولة على الظهر، ودراجات حمل الكتب. ويعرض مرفق المكتبات كتباً وأنشطة ثقافية تناسب جميع الأعمار ويمكنها الانتقال عبر جميع أنواع التضاريس. كذلك يقدم المرفق خدماته في بيوت النقاهة والمستشفيات والسجون.

١,١١ مباني المكتبة

تلعب مباني المكتبة دوراً مهماً بالنسبة لما توفره المكتبة من خدمات، وينبغي تصميمها بحيث تعكس ما يؤديه مرفق المكتبة من وظائف وبحيث تكون ميسرة الوصول لجميع أفراد المجتمع المحلي وتبلغ من المرونة درجة تمكّنها من تقديم خدمات جديدة ومتغيرة. وينبغي أن تكون المباني واقعة على مقربة من سائر أنشطة المجتمع المحلي، ومن بينها مثلاً المحال التجارية والمراكز الثقافية. وحيثما أمكن ذلك، ينبغي أن تكون المكتبة متاحة لأنشطة أخرى للمجتمع المحلي مثل عقد الاجتماعات وإقامة المعارض، وفي حالة المباني الأكبر حجماً – إقامة حفلات الأداء المسرحي والموسيقي وعرض البرامج السمعية البصرية والوسائطية. ومن شأن حسن استخدام المكتبة العامة أن يسهم بقسط هام في تعزيز حيوية المناطق الحضرية وأن يجعل منها مركزاً للتعلّم والأنشطة الاجتماعية ومكاناً للقاء، ولا سيما في المناطق الريفية المتفرقة. لذلك، ينبغي لأمناء المكتبات أن يعملوا على أن تستخدم مباني المكتبات وتدار على نحو فعال يكفل أفضل استخدام للمرافق لصالح المجتمع المحلي في مجموعه.

١,١٢ موارد المكتبة

ولكي تقوم المكتبة العامة بأدوارها على نحو مرض، يجب أن تتاح لها موارد كافية، لا عند إنشائها فحسب وإنما أيضا على أساس مستمر من أجل أن تتمكن من مواصلة وتطوير الخدمات التي تلبي احتياجات المجتمع المحلي. ومؤدى ذلك أنه ينبغي لها أن توفر المواد في جميع الأشكال مع تحديثها بانتظام لكي تلبي الاحتياجات المتغيرة للجماعات والأفراد، بما في ذلك المواد الحديثة العهد بالصدور والمطبوعات الصادرة لتحل محل مطبوعات انتهى عهدها. وينبغي أيضاً أن توفر مستويات مناسبة من الموظفين الذين تلقوا تدريباً ملائماً، وأن يتاح لها من التمويل ما يمكنها من مواجهة أي أساليب خدمة يتعين عليها أن تطبقها للنهوض بدورها الحيوي في المجتمع المحلي الذي تخدمه.

الفصل ٢
الإطار القانوني والمالي

"تدخل المكتبة العامة ضمن مسؤوليات السلطات المحلية والوطنية. فيجب أن تساندها قوانين خاصة وتمولها الحكومات المحلية والوطنية. وينبغي أن تكون عنصراً أساسياً في أي استراتيجية طويلة الأجل في مجال الثقافة وتوفير المعلومات ومحو الأمية والتعليم".

(بيان الايفلا/اليونسكو بشأن المكتبة العامة، ١٩٩٤)

٢,١ مقدمة

المكتبات العامة جهاز للمجتمع المحلي يتيح الوصول محليا إلى طائفة من المعارف والمعلومات تحقيقا لصالح الفرد والمجتمع في مجمله. ولكي تحافظ المكتبات العامة على مستوى الخدمة المطلوب للوفاء بوظائفها، ينبغي أن تكون مدعمة بالتشريعات المناسبة وبالتمويل المتواصل.

٢,٢ المكتبة العامة والحكومة

توجد نماذج كثيرة ومتنوعة من العلاقات بين المكتبات العامة والحكومة. وبالمثل فإن القوانين التي تنظم أنشطتها وترتيبات تمويلها متنوعة ومعقدة. ففي مختلف البلدان، تكون المحافظات أو الأقاليم أو الولايات أو البلديات مسؤولة كلياً أو جزئياً عن خدمات المكتبات. وبالنظر إلى أن المكتبات العامة مرفق يُنشأ محليا، فإن الحكومة المحلية كثيراً ما تكون أنسب جهة حكومية لها. ومن جهة أخرى، فهناك من البلدان ما ينشئ المكتبات العامة على مستوى الإقليم أو الولاية، ويحدث أحيانا أن تضطلع المكتبة الوطنية بمسؤولية توفير خدمات المكتبات العامة. وثمة حالات يتعاون فيها مستويان حكوميان أو أكثر في توفير تلك الخدمات.

- يسرد قانون المكتبات العامة لاستونيا (١٩٩٨) تفاصيل مسؤوليات كل من المستويات الحكومية. فهو ينص على أن المكتبة العامة ينشئها جهاز تابع للحكومة المحلية، وعلى أن تنهض مكتبة المقاطعة أو المدينة بمسؤولية تنسيق مرفق المكتبة، والإعارات فيما بين المكتبات، والمكتبات السيارة. أما السلطات المحلية فتتولى مسؤولية أجور الموظفين في حين تتقاسم مسؤولية تمويل المواد المكتبية كل من السلطات المحلية والدولة.

٢,٢,١ البنى البديلة

يلاحظ في بعض البلدان أنه على حين أن السلطات المحلية عليها مسؤولية اسمية عن المكتبة العامة، فهي لا تملك الأموال المطلوبة لذلك فتتولى المنظمات غير الحكومية أو المؤسسات الخاصة أمر التشغيل العملي لمرافق المكتبة العمومية. ومن جهة أخرى، فمن أجل ضمان التنمية المستمرة ودورها في شبكة المعلومات، ينبغي للمكتبة العامة أن تكون على صلة وثيقة بالمستوى الحكومي المناسب وأن تتلقى منه الأموال اللازمة. وينبغي أن

تتمثل الغاية المتوخاة في دمج المكتبات العامة في البنية الحكومية الرسمية التي تعمل بموجب التشريعات الوطنية وما يترتب على ذلك من مستويات تمويل مناسبة.

- لدى الأرجنتين ١٦٠٠ مكتبة شعبية أنشأتها منظمات غير حكومية أو جماعات منظمة، وتنظمها تشريعات وطنية.

٢،٢،٢ السياسات الوطنية للمعلومات

بغية تحقيق أجدى نفع ممكن من الموارد المكتبية والإعلامية المتاحة وأقصى استفادة من الفرص التي تتيحها تنمية مصادر المعلومات الإلكترونية، تعمد بلدان كثيرة إلى إقرار سياسات وطنية للمعلومات. وينبغي أن تكون المكتبات العامة عنصراً أساسياً في تلك السياسات وأن تكفل للمكتبات العامة مشاركة كاملة في إعدادها.

٢،٣ التشريع للمكتبة العامة

ينبغي أن تنهض المكتبة العامة على تشريعات تكفل لها استمرارها ومكانتها داخل البنية الحكومية. وتتخذ تشريعات المكتبات العامة أشكالاً شتى. ففي بعض البلدان أو المناطق يخص التشريع المكتبات العامة وحدها في حين أنه يشكل في بلدان ومناطق أخرى جزءاً من تشريعات أوسع تسري على أنواع مختلفة من المكتبات. كما تختلف تشريعات المكتبة العامة من حيث أحكامها إذ منها البسيط الذي يرخص بإنشاء المكتبات العامة تاركاً معايير الخدمة للمستوى الحكومي المسؤول مباشرة عن المكتبة، ومنها الأكثر تعقيدا الذي يورد تفاصيل بشأن ما ينبغي أن تكونه الخدمات التي تقدم ووفقا لأي معايير. ويمكن الاطلاع على أمثلة لتشريعات المكتبات العامة في موقع الإيفلا على شبكة الويب (http://www.ifla.org/V/cdoc/acts.htm).

وبالنظر إلى ما هناك من فروق هامة بين البنى الحكومية لمختلف البلدان، فمن المرجح أيضا أن تبدي تشريعات المكتبات فروقاً هامة مماثلة من حيث شكلها وتفاصيلها. ومن جهة أخرى فإن على التشريعات التي تنظم المكتبات العامة أن تحدد أي مستوى حكومي يتولى مسؤولية توفيرها والكيفية التي ينبغي أن تموّل بها. كما أنها ينبغي أن تحدد للمكتبات موقعاً في إطار مكتبات المنطقة أو البلد في مجموعه.

- في حين أن لدى المكسيك وفنزويلا تشريعات محددة تخص المكتبات العامة فإن التشريعات بشأن خدمات المعلومات في كل من كولومبيا والبرازيل تتضمن إشارات إلى المكتبات العامة.
- ينص قانون المكتبات الفنلندي على أن المكتبة العامة ينبغي أن توفرها البلدية إما بمفردها أو بالتعاون مع مكتبات عامة أخرى، وعلى أن المكتبات العامة ينبغي أن تتعاون مع أنواع أخرى من المكتبات، وعلى أن البلدية ينبغي أن تجري تقييما لما توفره من خدمات المكتبات والمعلومات (انظر الذيل ٢).

- ❖ يورد دستور جمهورية جنوب افريقيا لعام ١٩٩٦ إطاراً دستورياً لتوفير خدمات المكتبات والمعلومات في جنوب افريقيا. فهو ينص على أن "المكتبات غير المكتبات الوطنية" تعود إلى الاختصاص التشريعي للمحافظات وحدها. وبناء على ذلك يندرج وضع الإطار التشريعي لتوفير خدمات المكتبات والمعلومات في عداد مسؤوليات المحافظات.
- ❖ وفي أرمينيا تضطلع السلطات المحلية بمسؤولية تمويل المكتبات العامة وصيانتها. ويحدد القانون الخاص بالحكم الذاتي المحلي (١٩٩٦) التزامات تلك السلطات إزاء صيانة المكتبات العامة وتنميتها.
- ❖ وفي الاتحاد الروسي، يوجد قانونان بشأن المكتبات على الصعيد الفيدرالي: قانون المكتبات وقانون الإيداع القانوني لحق التأليف. وهما لا يخصان المكتبات العامة وحدها وإن كُرِّس لها معظم أحكام قانون المكتبات.
- ❖ ويمنح الدستور الإيطالي المناطق سلطة مراقبة المكتبات العامة التي تنشئها البلديات والمحافظات. وقد أصدرت بعض المناطق قوانين بشأن المكتبات تستهدف تنظيم التعاون بين المكتبات وبين سائر أجهزة المعلومات والتوثيق والمؤسسات الثقافية والتربوية، وإقرار معايير للجودة.
- ❖ وقد أصدر مجلس أوروبا والمكتب الأوروبي لرابطات المكتبات والمعلومات والتوثيق (EBLIDA) مبادئ توجيهية بشأن تشريعات وسياسات المكتبات في أوروبا.

٢,٣,١ التشريعات ذات الصلة بالمكتبات

تخضع المكتبات العامة لطائفة من التشريعات الأخرى إضافة إلى ما يخصها من تشريعات. وقد تتضمن هذه تشريعات بشأن الإدارة المالية وحماية البيانات وبالصحة والأمن وشروط عمل الموظفين وأمور أخرى كثيرة. وينبغي لأمناء المكتبات ومديريها أن يكونوا على دراية بجميع التشريعات التي تؤثر في تشغيل المكتبات العامة.

وينبغي لهم أيضاً أن يكونوا على دراية بما يجري على صعيد العالم من مفاوضات تجارية مما قد يترتب عليه إقرار سياسات أو إبرام اتفاقات قد يكون لها تأثير هام على المكتبات العامة. وفي حالات كهذه ينبغي لأمناء المكتبات أن ينتهزوا أي فرصة لاسترعاء انتباه الجمهور والساسة إلى تأثير تلك السياسات.

٢,٣,٢ حقوق المؤلف

تتسم التشريعات الخاصة بحقوق المؤلف بأهمية خاصة بالنسبة للمكتبات العامة، ولا سيما التشريعات المتعلقة بالمنشورات الإلكترونية. فتلك التشريعات تكون عرضة على الدوام للتعديل والمراجعة وعلى أمناء المكتبات أن يتتبعوا دائما آخر التطورات في التشريعات المتعلقة بجميع الوسائط. وينبغي لأمناء المكتبات أن يؤيدوا ويدعموا تشريعات حقوق المؤلف التي تحقق توازناً منصفا بين حقوق المبدعين واحتياجات المنتفعين.

❖ في الجمهورية التشيكية، شاركت رابطات المكتبات SKIP من تلقاء نفسها في وضع تشريعات حقوق المؤلف. وبعد مناقشات دارت في وزارة الثقافة وفي اللجنة الثقافية التابعة للبرلمان التشيكي استحدثت فيها تغييرات في صالح المكتبات.

٢,٣,٣ الحقوق المتعلقة بإعارة المؤلفات للجمهور

استحدثت في بعض البلدان تشريعات بشان الحقوق المتعلقة بإعارة المؤلفات للجمهور تنص على دفع مبالغ للمؤلفين وغيرهم من المشاركين في إخراج الكتب، وذلك فيما يتعلق بتوفير الكتاب في المكتبات العامة وإعارته منها. ومن المهم أن لا تقتطع المبالغ التي تدفع لقاء الحقوق المتعلقة بإعارة المؤلفات للجمهور من الأموال التي تقدم للمكتبات لشراء المواد. ومن جهة أخرى فإن الحقوق التي تدفع لقاء إعارة الكتب تشكل، إن هي مُوّلت على حدة، دعماً للمؤلفين بدون النيل من الميزانيات العامة للمكتبات. وفي إطار بعض المخططات يمكن أن توفر تلك الحقوق إحصاءات مفيدة عن إعارات كتب مؤلفين معينين. وينبغي للمكتبات أن تشارك في وضع مخططات لدفع الحقوق المتعلقة بإعارة المؤلفات للجمهور تضمن عدم تمويلها من ميزانيات المكتبات.

❖ تقدم الحكومة الدنماركية أموالاً لدفع الحقوق المتعلقة بإعارة المؤلفات للجمهور وتدفع تلك الأموال للمؤلفين والمترجمين والفنانين والمصورين ومؤلفي الموسيقى ممن يسهمون في إخراج مواد مطبوعة. ويعرَّف ذلك بأنه دعم ثقافي (http://www.bs.dk).

٢,٤ التمويل

يعد المستوى المناسب من التمويل أمراً حاسماً بالنسبة لنجاح المكتبة العامة في الوفاء بأدوارها. فبدون هذا المستوى المناسب من التمويل على المدى البعيد، يستحيل وضع سياسات لتوفير الخدمات واستغلال الموارد المتاحة بأقصى قدر من الفعالية. ويوضح ذلك عدد من الأمثلة التي من بينها مبنى مكتبة جديد لا توجد أموال كافية لصيانته، ومجموعات من الكتب الجديدة لا توجد أموال لإبدالها، ونظم حاسوبية بدون أموال لصيانتها وتحديثها. فالتمويل مطلوب ليس فحسب عند إنشاء مكتبة عامة بل يتعين أيضاً مواصلته وضمان توفيره على أساس منتظم.

٢,٤,١ الأولويات

تعد المكتبة العامة والخدمات التي توفرها استثماراً طويل الأجل لصالح المجتمع المحلي ينبغي تمويله على النحو المناسب. ومن المعترف به أنه حتى في أشد المجتمعات ثراء قد لا يكون من الممكن توفير المستويات المناسبة من التمويل لكافة متطلبات المرفق. لذلك فمن الأهمية بمكان أن تجري تنمية المرفق على أساس مخطط يتضمن أولويات واضحة. وتلك عملية ضرورية أيا كان مستوى التمويل المتاح لمرفق المكتبة. وبغية البت في التخطيط الاستراتيجي والحفاظ على الأولويات المُتَّفق عليها، ينبغي أن تكون هناك سياسات مرسومة ومدونة لتقديم الخدمات. وينبغي استعراض تلك السياسات وتنقيحها عند الاقتضاء.

٢,٤,٢ الشراكات

ليس بإمكان أي مكتبة عامة أيا كان حجمها أو مستوى تمويلها أن تلبي بمفردها كافة احتياجات المنتفعين. ومن شأن الانخراط في شراكات وشبكات مع مكتبات أخرى ومنظمات أخرى ذات صلة، وإتاحة الوصول إلى مصادر أخرى للمعلومات، أن يمكّن المكتبة العامة من إرضاء احتياجات منتفعيها من المعلومات بتوسيع نطاق الموارد المتاحة.

٢,٤,٣ مصادر التمويل

ثمة عدد من مصادر التمويل التي يستعان بها في توفير الأموال اللازمة للمكتبات العامة وإن تغيرت نسب التمويل من كل مصدر تبعاً لعوامل محلية تسود كل بلد.

وفيما يلي بيان الموارد الأولية:

- الضرائب المفروضة على الصعيد المحلي أو الإقليمي أو المركزي
- المنح الثابتة المقدمة من المستوى الحكومي المركزي أو الإقليمي أو المحلي.

مصادر الدخل الثانوية ومنها ما يلي:

- هبات تمنحها هيئات تمويل أو أفراد عاديون
- دخل تدرّه أنشطة تجارية مثل النشر وبيع الكتب والقطع الفنية والأشغال اليدوية
- دخل رسوم تفرض على المنتفعين، مثل الغرامات
- دخل رسوم تتقاضى من المنتفعين لقاء خدمات شخصية منها تسهيلات تصوير الوثائق وطباعتها
- رعاية تمنحها منظمات خارجية
- أموال متأتية من حملات يانصيب من أجل مبادرات محددة.

٢,٤,٤ تقاضي رسوم من المنتفعين

جاء في بيان الإيفلا/اليونسكو ما يلي: "تقدم المكتبة العامة خدماتها مجاناً من حيث المبدأ". فينبغي أن لا يُلْجأ إلى مطالبة المنتفعين بدفع رسوم مقابل خدمات أو عضوية بالمكتبة العامة باعتبار ذلك مصدر دخل لها نظراً لأنه يجعل من القدرة على الدفع معياراً للبت فيمن يكون بإمكانهم استخدام المكتبة العامة، مما يؤدي إلى الحد من إمكانية الوصول ومن ثم إلى الإخلال بمبدأ أساسي هو أن المكتبة العامة ينبغي أن تكون متاحة للجميع. ومن المعروف أنه في بعض البلدان تفرض اشتراكات للانضمام إلى المكتبة أو رسوم لقاء خدمات معينة، مما يؤدي لا محالة إلى حرمان غير القادرين على تحملها من الانتفاع

بالمكتبة العامة. وينبغي أن ينظر إلى تلك الأوضاع على أنها أوضاع مؤقتة وليست عنصراً دائماً من عناصر تمويل المكتبة العامة.

ومن الشائع في بعض البلدان أن يطالَب المنتفعون بدفع رسم أو غرامة عندما يحتفظون لديهم ببند بعد حلول موعد إعادته إلى المكتبة. وذلك أمر ضروري أحياناً لضمان الإبقاء على البنود في التداول فلا تظل في حوزة منتفع لمدة أطول مما ينبغي. ولا ينبغي تحديد الغرامة عند مستوى يثبط أي منتفع عن الالتجاء إلى المكتبة. كذلك تفرض الرسوم أحياناً لقاء خدمات خاصة مثل استخدام آلة تصوير الوثائق أو طباعتها. وهذه الرسوم ينبغي أيضاً عدم تحديدها عند مستوى يردع المنتفع.

٢,٤,٥ تمويل اقتناء التكنولوجيا

ينبغي للمكتبات العامة حيثما أمكن أن تستعين بالتكنولوجيات الجديدة في تحسين خدماتها واستحداث خدمات جديدة. ويتطلب ذلك استثمارات ضخمة في أنواع شتى من المعدات الإلكترونية والاعتماد عليها في تأدية الخدمات. ولضمان استمرار فعالية الأداء ينبغي إبدال المعدات بما هو أحدث منها. ولهذا المطلب عواقب تمويلية هامة وينبغي وضع خطة لإبدال المعدات التكنولوجية وتحسينها.

٢,٤,٦ التمويل الخارجي

ينبغي لأمناء المكتبات أن يسعوا إلى البحث عن مصادر تمويل خارجي جديدة للمكتبة العامة. غير أن عليهم أن لا يقبلوا تمويلاً من أي مصدر يكون من شأنه النيل من المكانة الأساسية للمكتبة العامة باعتبارها جهازاً متاحاً للجميع. ومن أمثلة ذلك أن المنظمات التجارية قد تعرض تمويلاً مقترناً بشروط قد تمس الطابع العام والشامل لما تقدمه المكتبة العامة من خدمات.

- ❖ تتلقى المكتبة العامة في تراغونه، أسبانيا، تمويلاً من شركات أعمال في المدينة لتشغيل وحدة للمعلومات التجارية والاقتصادية.

٢,٥ مجلس إدارة المكتبة العامة

ينبغي أن تخضع المكتبات العامة لهيئة تُنشأ وفقاً للقواعد السارية وتتألف في معظمها من ممثلين للمجتمع المحلي من بينهم المثلون المنتخبون للمجلس المحلي أو للمجلس المعني بشؤون المكتبات. وينبغي أن يكون لمجالس المكتبات ولجانها أنظمة داخلية كما ينبغي أن تكون محاضر جلساتها متاحة لإطلاع عامة الجمهور عليها. وينبغي لها أن تعقد اجتماعات منتظمة تُنشر جداول أعمالها ومحاضر جلساتها وأن تصدر تقارير سنوية وبيانات مالية. وكقاعدة عامة، يضطلع مجلس إدارة المكتبة بالمسؤولية عن شؤون السياسة وليس عن إجراءات التشغيل اليومي للمكتبة. وفي جميع الحالات، يكون لأمين المكتبة حق المثول المباشر في اجتماعات مجلس إدارة المكتبة وعليه أن يعمل

في تعاون وثيق معه. وينبغي إتاحة وثائق السياسة العامة للجمهور كي يطلع عليها وأن تتخذ خطوات حيثما أمكن ذلك لإشراك المواطنين في تنمية المكتبة العامة.

وينبغي أن يخضع أمناء المكتبات العامة للمساءلة أمام مجالس إدارتها وأمام المواطنين المحليين، وذلك بتقديم تقارير عن أنشطتهم، والدعوة إلى عقد اجتماعات عامة وإجراء مشاورات. كما أن عليهم أن يلتزموا بأرفع المعايير المهنية في أدائهم لواجباتهم وفي إبلاغ مجالس إدارة مكتباتهم بتطورات الأحداث. وعلى الرغم من أن القرارات النهائية بشأن السياسة العامة سوف يتخذها مجلس الإدارة وأمين المكتبة، ينبغي السعي إلى إيجاد سبل لإشراك المواطنين المحليين الذين يشكلون المنتفعين الفعليين أو المحتملين بخدمات المكتبة. وفي بعض البلدان يصدر "ميثاق المكتبة" الذي يحدد ويذيع على أفراد الجمهور مستوى الخدمات التي تقدمها المكتبة العامة (يورد الذيل ٣ عينة من تلك المواثيق). ومن شأن ذلك أن ينشئ "عقداً" بين المكتبة العامة وبين المنتفعين. وتكتسب مواثيق المكتبة مزيداً من المصداقية إن هي أعدت بالتشاور مع المنتفعين.

٢,٦ إدارة المكتبة العامة

ينبغي أن تكون المكتبة العامة جيدة التنظيم والإدارة، وأن تتجه إدارتها نحو تحسين جودة الخدمات المقدمة إلى المنتفعين لا أن تمارس لذاتها. وينبغي أن تتسم بالكفاءة وتخضع للمساءلة. وبغية الحصول على أفضل النتائج ينبغي أن يكون الموظفون المسؤولون عن تنظيم مرفق المكتبة العامة وإدارته متعددي التخصصات، فيكون من بينهم ذوو مهارات متخصصة، مثلا: أمناء المكتبات والمحاسبون وموظفو العلاقات العامة ومديرو النظم. وقد يكون من المفيد أيضاً الاستفادة من خبرات موظفين يعملون في المنظمة الأم أو في منظمات أخرى ذات صلة – في مجالات معينة كالمحاماة ورواتب الموظفين ومعاشات التقاعد.

٢,٧ الدعاية والترويج

تعمل المكتبات العامة في مجتمع يزداد تعقيداً باطراد وتزداد متطلباته من وقت أفراده وانتباههم. لذلك فمن المهم أن تعلن المكتبات عن وجودها وعن نطاق الخدمات التي تقدمها. ويتراوح الإعلان من تقنيات بسيطة كرفع اللافتات على مباني المكتبة وتوزيع المنشورات التي تعلن عن مواعيد العمل فيها وعمّا تقدمه من خدمات، إلى الأساليب الأكثر حنكة مثل برامج التسويق واستخدام مواقع شبكة الويب لترويج خدمات المكتبة وأنشطتها. (انظر الفصل ٦: إدارة المكتبات العامة وتسويقها).

الفصل ٣
تلبية احتياجات المنتفعين

"تقدم المكتبة العامة خدماتها على أساس تكافؤ فرص الجميع في الانتفاع بها، بصرف النظر عن السن والعنصر والجنس والدين والانتماء القومي واللغة والوضع الاجتماعي.

وضماناً للتنسيق والتعاون بين المكتبات على المستوى الوطني ينبغي وضع التشريعات والخطط الاستراتيجية اللازمة لتحديد معالم شبكة وطنية للمكتبات تستند إلى معايير متفق عليها في مجال الخدمات، والترويج لمثل هذه الشبكة.

ينبغي أن تصمم شبكة المكتبة العامة بما يتفق مع المكتبات الوطنية والإقليمية ومكتبات البحوث والمكتبات المتخصصة والمكتبات القائمة في المدارس والثانويات والجامعات.

يجب أن تكون الخدمات متاحة مادياً لجميع أعضاء المجتمع المحلي. وهذا يقتضي أن تقام مباني المكتبة في موقع مناسب، وأن تتوافر فيها تسهيلات جيدة للقراءة والدراسة، وتكنولوجيات ملائمة، وأن تعمل خلال ساعات كافية ومناسبة للمنتفعين. كما يستلزم ذلك توفير خدمات إضافية من أجل الذين لا يستطيعون التردد على المكتبة.

ويجب أن تكون خدمات المكتبة ملائمة لمختلف احتياجات المجتمعات المحلية في المناطق الريفية والحضرية."

(بيان الايفلا/اليونسكو بشأن المكتبة العامة، ١٩٩٤)

٣,١ مقدمة

لكي يحقق مرفق المكتبة العامة النجاح في الوفاء بأهدافه، يجب أن تكون خدماته متاحة لجميع منتفعيه المحتملين. وأي تقييد لفرص الوصول، إراديا كان أم عرضيا، من شأنه أن يحد من قدرة المكتبة العامة على الأداء الكامل لدورها الأساسي المتمثل في تلبية احتياجات المجتمع المحلي الذي تخدمه من الكتب والمعلومات. وفيما يلي بيان بأهم العناصر الداخلة في تقديم المكتبة العامة خدمات فعالة:

- تحديد هوية المنتفعين المحتملين
- تحليل احتياجات المنتفعين
- تنمية الخدمات المقدمة إلى الجماعات والأفراد
- استحداث سياسات لمراعاة ظروف رواد المكتبة ورغباتهم
- تعزيز تدريب المنتفعين وتثقيفهم
- التعاون وتشاطر الموارد

- تنمية الشبكات الإلكترونية
- ضمان الوصول إلى الخدمات
- توفير مباني المكتبة

٣,٢ تحديد هوية المنتفعين المحتملين

على المكتبة العامة أن تستهدف خدمة جميع المواطنين والجماعات. فما من فرد يبلغ من السن، صغرت أو كبرت، ما يحول بينه وبين الانتفاع بالمكتبة.

وأمام المكتبة العامة ما يلي من الجماعات المستهدفة المحتملة.

- السكان من جميع الأعمار وفي شتى مراحل الحياة.
  - الأطفال
  - اليافعون
  - الكبار

- الأفراد والجماعات من ذوي الاحتياجات الخاصة.
  - المنتمون إلى ثقافات وجماعات إثنية مختلفة بمن في ذلك السكان الأصليون
  - ذوو العاهات، كالمكفوفين وضعاف البصر أو السمع
  - الملازمون لبيوتهم
  - نزلاء المؤسسات، كالمستشفيات والسجون.

- المؤسسات داخل إطار شبكة المجتمع المحلي الأوسع.
  - منظمات المجتمع المحلي ومجموعاته التربوية والثقافية والطوعية
  - دوائر الأعمال
  - مجلس إدارة المنظمة الأم، مثلا السلطة المحلية

ونظراً لأن الموارد محدودة حتى في أشد المجتمعات ثراء، فليس من الممكن دائما خدمة جميع المنتفعين على قدم المساواة. وعلى المكتبة أن تقر أولويات استناداً إلى تحليل لاحتياجات المنتفعين وعلى ضوء إمكانيات وصولهم إلى مرافق بديلة.

٣,٣ تحليل الاحتياجات داخل المجتمع المحلي

من المهم معرفة من هم الذين يستخدمون مرفق المكتبة ومن هم من لا يستخدمونه. ومن المهم فضلا عن ذلك جمع وتحليل بيانات تحدد احتياجات الأفراد والجماعات داخل المجتمع المحلي مما تستطيع المكتبة العامة تلبيته (انظر الفقرة ٦,١٠ : أدوات الإدارة).

٣,٤ الخدمات المقدمة إلى المنتفعين

على المكتبة العامة أن تستند فيما تقدمه من خدمات إلى تحليل لما يحتاجه المجتمع المحلي من كتب ومعلومات. ويجب عند تخطيط الخدمات إقرار أولويات واضحة ووضع استراتيجية لتوفير الخدمات في الأمدين المتوسط والبعيد. وينبغي تطوير الخدمات لجماعات مستهدفة محددة وعدم توفيرها إلا في حالة وجود تلك الجماعات في المجتمع المحلي.

وينبغي ألا تخضع خدمات المكتبة لأي شكل من أشكال الضغط الأيديولوجي أو السياسي أو الديني أو التجاري. ويجب أن تكون الخدمات بحيث يتسنى تطويرها وتعديلها لكي تعكس ما يجد في المجتمع من تغيرات في جوانب من بينها البنى الأسرية وأنساق العمالة والتغير الديمغرافي والتنوع الثقافي وأساليب الاتصال. وينبغي أن تضع في اعتبارها الثقافات التقليدية والتكنولوجيات الجديدة على السواء، كأن تقدم الدعم لأساليب الاتصال الشفهي بقدر ما تقدمه لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال. وفي بعض البلدان، تحدد تشريعات المكتبة ما يجب على المكتبات العامة أن تقدمه من خدمات.

٣,٤,١ توفير الخدمات

توفر المكتبات العامة طائفة واسعة من الخدمات داخل المكتبة وفي المجتمع المحلي بهدف تلبية احتياجات المنتفعين. وينبغي للمكتبة أن تيسر فرص الوصول إلى خدماتها للجميع بمن فيهم أولئك الذين يلاقون صعوبة في قراءة الكلمة المطبوعة. وينبغي توفير الخدمات التالية، التي يجب أن يكون الوصول إليها ميسراً في عدد من الأشكال والوسائط:

- استعارة الكتب وغيرها من الوسائط
- توفير الكتب وغيرها من المواد لاستعمالها داخل المكتبة
- خدمات المعلومات عبر الطباعة والوسائط الإلكترونية
- تقديم الخدمات الاستشارية للقراء بما في ذلك ما يتعلق بحجز المواد المطلوبة
- خدمات المعلومات التي تستهدف المجتمع المحلي
- تثقيف المنتفعين بما في ذلك دعم برامج محو الأمية
- إعداد البرامج وإحياء المناسبات.

وليست هذه قائمة مستوفاة بل بيان ببعض الخدمات الأساسية للمكتبة العامة. ذلك أن نطاق وعمق ما يقدم منها إنما يتوقف على حجم المكتبة وحجم المجتمع المحلي الذي تخدمه. وينبغي لكل مكتبة أن تهدف إلى مشاركة نشطة في شبكة أو أكثر بحيث تتيح للمنتفعين فرص الوصول إلى طائفة واسعة من المواد بغض النظر عن صغر حجم نقطة الوصول. وينبغي أن لا يقتصر مركز توفير الخدمات على مبنى المكتبة بل ينبغي أيضا أن تنقل إلى المنتفع مباشرة عند استحالة وصوله إلى مبنى المكتبة. وعند توفير الخدمات داخل

المكتبة أو خارجها، ينبغي الاستعانة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وبالكلمة المطبوعة على حد سواء. وتورد الفقرة ٤,٣,١ قائمة مفصلة بالموارد التي ينبغي للمكتبة أن توفرها.

٣,٤,٢ الخدمات الموجهة إلى الأطفال

تتيح المكتبات العامة للأطفال، بتوفيرها تشكيلة واسعة من المواد والأنشطة، فرصة المرور بخبرة الاستمتاع بالقراءة والبهجة الناشئة عن استكشاف المعارف والأعمال الإبداعية. وينبغي أن يعلّم الأطفال وذووهم أفضل سبل استخدام المكتبة وكيفية تنمية مهارات الاستفادة من الوسائط المطبوعة والإلكترونية.

وتنهض المكتبات العامة بمسؤولية خاصة لدعم عملية تعلم القراءة والترويج للكتب وغيرها من الوسائط الموجهة إلى الأطفال. وعلى المكتبة أن تحيي مناسبات خاصة للأطفال – لسرد القصص مثلاً أو للقيام بأنشطة ذات صلة بخدمات المكتبات ومواردها. وينبغي أن يشجع الأطفال في سن مبكرة على الانتفاع بخدمات المكتبة نظراً لأن ذلك من شأنه أن يرجح احتمالات انتفاعهم بها فيما يقبل من سني حياتهم. وفي البلدان متعددة اللغات، ينبغي أن تتاح الكتب والمواد السمعية البصرية للأطفال بلغاتهم الأم (انظر IFLA Guidelines for Children's Libraries).

- ❖ في فرنسا، تتعاون المكتبات العامة، في مناطق عدة، مع المرافق الصحية للأطفال على تنظيم برامج للأطفال وذويهم أثناء انتظارهم حلول موعد الاستشارة الطبية. وتوجه تلك البرامج إلى الأطفال منذ الولادة وحتى الثالثة من العمر وتستهدف تشجيع الآباء على أن يقرأوا لأطفالهم ويترددوا على المكتبة العامة.
- ❖ في بوخارست، رومانيا، تقدم مكتبة المدينة برامج صيفية يقوم عليها متطوعون وتستهدف الأطفال من الحادية عشرة إلى الرابعة عشرة من العمر أثناء فترات عمل ذويهم.
- ❖ وفي هولندا تدرب المكتبة العامة مجموعات من الناس ممن تجاوزوا سن الخمسين على القراءة للأطفال في المدارس ورياض الأطفال ومراكز رعاية الطفل.
- ❖ وفي ولاية كوينزلاند، استراليا، توفر المكتبة العامة مجموعة من أنشطة الأطفال بما في ذلك جلسات يحضرها الأطفال دون الخامسة هم وذووهم ومربياتهم، وحلقات سرد الحكايات وزيارة قاعات الدراسة وتوجيهات في الانتفاع بخدمات المكتبة، وجلسات قراءة وتدريب على استخدام شبكة الانترنيت وأندية أداء الواجبات المدرسية.
- ❖ يوفر مرفق المكتبة في مقاطعة جونسون، كانساس، الولايات المتحدة، مجموعات تُدعى ("Books to Grow") (كتب للنمو) للأطفال من الرياض حتى الصف الأول من الدراسة الابتدائية، تتناول كل مجموعة موضوعا معينا وتضم ٥ كتب وشريطاً سمعياً وشريطاً بصرياً وملف أنشطة.

❖ وفي سنغافورة، نظمت بالتعاون مع إحدى منظمات القاعدة الشعبية المحلية، منذ عام ١٩٩٢، ٤١ مكتبة للأطفال دون العاشرة. وهي تضم مجموعة من عشرة آلاف بند وخدمات كاملة على الانترنيت، وغرفة لسرد الحكايات. ويتشاطر عبء التمويل كل من مجلس إدارة المكتبة والمنظمة المحلية.

❖ وأثناء وبعد الحرب في كرواتيا، نظم في المكتبة العامة في زغرب برنامج للتدرج في تعلّم القراءة بهدف المساعدة في استعادة الأطفال واليافعين صحتهم النفسية والاجتماعية من خلال القراءة وتعلم القراءة (http://www.tel.hr/kgz/head/.htm).

❖ يستعين مشروع أوروبي يدعى تشيلياس(*) (مكتبة الأطفال المستقبلية الافتراضية الأوروبية)(**)، بالانترنيت وشبكة الويب العالمية في تقديم خدمات مكتبية جديدة للأطفال. وقد أنشئ له موقع للأطفال على الويب (Infoplanet)، وهو يستهدف تشجيع القراءة وتعزيز الكتاب في بيئة متعددة الوسائط (http://www.stuttgart.de/chilias/).

٣,٤,٣ الخدمات الموجهة إلى اليافعين

ينمو اليافعون الذين تتراوح أعمارهم بين الطفولة والرشد باعتبارهم أعضاء في المجتمع وبثقافتهم الخاصة بهم. وعلى المكتبات العامة أن تقدِّر احتياجاتهم وتوفر الخدمات التي تلبيها. فينبغي أن تقدم المواد، بما في ذلك سبل الوصول إلى موارد المعلومات الإلكترونية، التي تعكس اهتماماتهم وثقافتهم. ومؤدى ذلك في بعض الحالات اقتناء مواد تمثل الثقافة الشبابية في وسائط متنوعة لا تشكل تقليديا جزءاً من موارد المكتبة، مثل الروايات الشعبية، وسلاسل الكتب والمسلسلات التلفزيونية، والموسيقى، وأشرطة الفيديو، ومجلات سني المراهقة والملصقات وألعاب الحاسوب والقصص الموضحة بالرسوم. ومن المهم لضمان أنها تعكس اهتماماتهم، الاستعانة بمساعدة النشء في اختيار تلك المواد. وفي المكتبات الكبيرة، يمكن أن تشكل تلك المواد هي والأثاث المناسب لها قسما خاصا من أقسام المكتبة. ومن شأن ذلك أن يساعد اليافعين على الإحساس بأن المكتبة تخصهم كما يساعدهم على قهر إحساسهم بأنهم غرباء عنها، وهو إحساس منتشر بين هذه الفئات من الأعمار. وينبغي أيضاً توفير برامج وأحاديث مناسبة لليافعين (انظر IFLA Guidelines for Library Services for Young Adults.

❖ في هامبورغ، ألمانيا، يساعد اليافعون في عملية اختيار وشراء مقتنيات الوسائط لمكتبة اليافعين في إطار مشروع يدعى EXIT. فهم يختارون الوسائط التي تعكس خلفيتهم الثقافية، وقد نظموا منتداهم الخاص بهم على شبكة الانترنيت، ونجحوا في الحصول على رعاية إحدى الهيئات له. (http://www.buecherhallen.de/)

(*) تشيلياس **CHI**ldren's **L**ibrary **I**nformation **A**nimation - **S**kills: (CHILIAS)

(**) The European Virtual Children's Library of the Future

❖ في كوينزلاند، استراليا، يتلقى موظفو المكتبات العامة تدريبا تخصصياً في العمل مع اليافعين يشمل كيفية مراعاة ظروفهم واحتياجاتهم، وأفكاراً حول إعداد البرامج وكيفية تنظيم مجموعات استشارية وأندية لأداء الواجبات المدرسية أعضاؤها من اليافعين. ويتيح عدد كبير من المكتبات، بالاشتراك مع يافعين محليين، مساحات تخصص لتلك الفئة من الأعمار (http://www.slq.qld.gov.au/pub/youthspace/index.htm).

❖ وفي سنغافورة، أنشئت مكتبة لخدمة السكان من فئات الأعمار ١٨–٣٥ سنة، وذلك وسط منطقة لقضاء المشتريات. وقد ساعدت جماعات ريادية في تصميم المكتبة ورسم معالم مقتنياتها.

٣,٤,٤ الخدمات الموجهة إلى الكبار

للكبار متطلبات مختلفة من مرفق المعلومات والمكتبة تتعلق بتشكيلة من الأوضاع التي يواجهونها في دراساتهم ووظائفهم وحياتهم الشخصية. وينبغي تحليل تلك المتطلبات وتنمية الخدمات على ضوء نتائج ذلك التحليل، وأن تتضمن الخدمات دعماً لما يلي:

- التعلم مدى الحياة
- اهتمامات أوقات الفراغ
- الاحتياجات من المعلومات
- أنشطة مجتمعية
- أنشطة ثقافية
- قراءة ترويحية.

وينبغي أن تتاح الخدمات التي تلبي تلك الاحتياجات أيضا للأطفال واليافعين.

٣,٤,٥ التعلم مدى الحياة

تدعم المكتبة العامة التعلم مدى الحياة إذ تعمل مع المدارس وغيرها من المؤسسات التعليمية على مساعدة التلاميذ من جميع الأعمار في الحصول على التعليم النظامي. ويتيح تحدي توفير الدعم التعليمي للمكتبات العامة فرصة للتفاعل مع هيئات التدريس وآخرين من المهتمين بالتعليم وإقامة الشبكات معهم. كذلك ينبغي للمكتبة العامة أن توفر تشكيلة من المواد بشأن موضوعات شتى تتيح للناس أن يتابعوا اهتماماتهم ويعززوا تعليمهم النظامي وغير النظامي. كما ينبغي لها أن توفر مواد لدعم القرائية وتنمية المهارات الحياتية الأساسية. ويجب أن توفر المكتبة إضافة إلى ذلك تسهيلات دراسية للدارسين الذين لا تتاح لهم في بيوتهم تلك التسهيلات كلها أو بعضها.

ولما جد من تطورات على التعلم عن بعد تأثير على المكتبة العامة. فالدارسون عن بعد في بيوتهم يرجح أن يلجأوا إلى المكتبة المحلية باعتبارها مصدرهم الأساسي للحصول على المواد. وسيحتاج الكثيرون منهم إلى الوصول إلى الانترنيت الذي ينبغي للمكتبة العامة أن توفر فرصه. وتلعب المكتبة العامة دوراً متزايد الأهمية في إطار الشبكة التعليمية وينبغي لها بالتالي أن توفر المكان وسبل الوصول إلى المواد اللازمة لتلبية هذا المطلب.

- يوفر مرفق المكتبة في مقاطعة جنوب دبلن، أيرلندا، تسهيلات للتعلم الذاتي للكبار، بما في ذلك التعلم القائم على الحاسوب ومواد تعلم اللغات باستخدام الوسائل السمعية والبصرية. ويتمثل الهدف في تهيئة بيئة داعمة ومحايدة تمكّن الأفراد من التعلم في الأماكن التي يوجدون فيها.
- ترعى مكتبتان في أوكلاهوما، الولايات المتحدة الأمريكية، تكوين أفرقة نقاش من بين حديثي العهد بالقراءة من الكبار، وذلك بفضل إعانة يقدمها الوقف الوطني للدراسات الإنسانية National Endowment for the Humanities. ويقرأ أعضاء الفريق في كل مرة كتابا – عادة ما يندرج في عداد المؤلفات المشهورة، ثم يناقشونه بمساندة مرشد للفريق.

٣,٤,٦ اهتمامات أوقات الفراغ

يحتاج الناس إلى معلومات لتعزيز اهتمامات أوقات الفراغ لديهم، وتعد تلبية هذه الحاجة بطائفة من الموارد في أشكال شتى دوراً آخر من الأدوار الرئيسية للمكتبة العامة. وعلى المكتبات العامة أن تكون على دراية بما يقع من تغيرات ثقافية واجتماعية واقتصادية في المجتمع المحلي وأن تنمى خدمات يكون لها من المرونة ما يمكنها من التواؤم مع هذه التغيرات. كذلك ينبغي للمكتبة العامة أن تسهم في الحفاظ على ثقافة المجتمع المحلي وتاريخه وتقاليده وأن تجعلها متاحة بيسر على نطاق واسع.

وينبغي للمكتبة العامة أن تعمل، بتنظيمها الأنشطة واستغلال مواردها، على تشجيع التنمية الفنية والثقافية للناس من جميع الأعمار. وتعد المكتبة أيضا مركزاً اجتماعياً هاماً لالتقاء الأفراد والجماعات بصفة رسمية وغير رسمية. ويتسم ذلك بأهمية خاصة بالنسبة للمجتمعات التي تفتقر إلى أماكن اللقاء.

٣,٤,٧ خدمات المعلومات

وضع النمو السريع لتكنولوجيا المعلومات كميات هائلة من المعلومات في متناول جميع من لديهم إمكانية الوصول إلى الوسائط الإلكترونية. وقد شكل توفير المعلومات دائماً أحد الأدوار الرئيسية للمكتبة العامة وقد شهدت الطرق التي يمكن بها جمع المعلومات والوصول إليها وعرضها تغيراً جذرياً في السنوات الأخيرة. وللمكتبة العامة عدد من الأدوار تؤديها لتوفير المعلومات:

- إتاحة الوصول إلى المعلومات على جميع المستويات
- جمع المعلومات عن المجتمع المحلي وتيسير الوصول إليها بالتعاون مع منظمات أخرى في أحيان كثيرة
- تدريب الناس من جميع الأعمار على استخدام المعلومات وما يتصل بها من تكنولوجيات
- إرشاد المنتفعين إلى المصادر المناسبة للمعلومات
- إتاحة الفرص أمام الأشخاص المعوقين للوصول المستقل إلى المعلومات
- العمل بمثابة مدخل إلى عالم المعلومات بجعله متاحاً للجميع ومن ثم سد الثغرة الفاصلة بين أغنياء المعلومات والمفتقرين إليها.

وقد افتقر النمو الهائل للانترنيت إلى قدر كبير من النظام والمراقبة. فالكميات الضخمة من المعلومات التي يمكن الوصول إليها عبر الانترنيت تتفاوت في جودتها ودقتها، ولعل من بين الأدوار الرئيسية لأمين المكتبة أن يرشد المنتفعين إلى مصادر المعلومات الدقيقة التي تلبي متطلباتهم.

❖ وفي هورسنس، الدنمارك، خصصت المكتبة العامة قاعة معلومات لتزويد الأفراد بالمعلومات الحكومية والإقليمية والمحلية، والمساعدة في ملء الاستمارات وتوجيه الناس إلى المصلحة الحكومية الملائمة لتصريف شؤونهم. وهناك أيضا يجد المستهلكون إجابات عن أسئلتهم. وتستخدم في الرد على الاستفسارات مواد مطبوعة كما تستخدم الانترنيت (http://www.horsens.dk).

❖ في مديلين، كولومبيا، أنشأت المكتبة العامة كومفينالكو موقعا على الويب تودعه معلومات عن المدينة ومؤسساتها وشخصياتها وأحداثها الثقافية وعن الإجراءات المطلوبة للانتفاع بالخدمات العامة. كما تنشر المكتبة سلسلة من الأدلة بشأن الأسئلة التي كثيراً ما يطرحها المنتفعون (http://www.comfenalcoantioquia.com/sil).

٣,٤,٨ الخدمات الموجهة إلى جماعات المجتمع المحلي

ينبغي أن تحتل المكتبة العامة مكاناً مركزياً من المجتمع المحلي إذا أريد لها أن تلعب دورها كاملا في أنشطته. وينبغي لها بناء على ذلك أن تعمل في تعاون مع سائر الجماعات والمنظمات في المجتمع المحلي، وتشمل هذه المصالح الحكومية والحكومية المحلية ودوائر الأعمال والمنظمات الطوعية. وينبغي إجراء تحليل لاحتياجات تلك الهيئات من المعلومات وتقديم الخدمات اللازمة لتلبية تلك الاحتياجات. ولن تقتصر نتيجة ذلك على مساعدة المنظمات المعنية بل سيثبت أيضا، بطريقة عملية، قيمة المكتبة العامة لأناس في المجتمع المحلي يرجح أن يكون لهم نفوذ وتأثير على مستقبل مرفق المكتبة. من ذلك مثلا أن كثيراً

من المكتبات العامة تقدم خدمات معلومات إلى الساسة والموظفين الحكوميين المحليين معطية بذلك الدليل على قيمة المكتبة العامة.

- تنشئ مكتبة مقاطعة إيسِّكْس في انجلترا مواقع للمنظمات الطوعية على شبكة الويب وتقاضيها على ذلك رسوماً أدنى مما تفرضه المؤسسات التجارية.
- استخدمت أموال المنح في أريزونا، الولايات المتحدة، في تزويد المكتبة بمختبر حاسوبي يستخدمه الأطفال والكبار المنتمون إلى قبيلة هوالاباي.
- في منطقة الميدلاندز الغربية بانجلترا، أعد مشروع (يعرف باسم INTER-ALL) بدعم من أموال الصندوق الأوروبي للتنمية الإقليمية لتزويد أصحاب الأعمال التجارية الصغيرة بالمعلومات. ويجري الآن إنشاء مراكز للتعلم والمعلومات في ثلاث عشرة مكتبة بالمنطقة يقوم عليها خمسة عشر موظفاً يعملون كل الوقت. (http://www.wm-libraries.org.uk).

٣,٤,٩ الخدمات الموجهة إلى جماعات خاصة من المنتفعين

من المنتفعين المحتملين من يعجزون، لسبب من الأسباب، عن الانتفاع من الخدمات العادية للمكتبة ويحق لهم الوصول إلى خدمات المكتبة على قدم المساواة مع غيرهم، ومن ثم ينبغي للمكتبة أن تقر سبلا لتيسير وصول هؤلاء المنتفعين إلى ما لديها من مواد وما تقدمه من خدمات من بينها ما يلي:

- وسائل نقل خاصة يذكر منها مثلا المكتبات المتنقلة وقوارب الكتب وغيرها من وسائل النقل المستخدمة لتزويد ساكني المناطق المعزولة
- الخدمات التي تنقل إلى بيوت الأشخاص الملازمين لبيوتهم
- الخدمات التي تنقل إلى المصانع والمنشآت الصناعية لصالح العاملين فيها
- الخدمات الموجهة إلى نزلاء المؤسسات، مثل السجون والمستشفيات
- المعدات ومواد القراءة الخاصة لمن يعانون من معوقات بدنية أو حسية مثل ضعاف السمع وضعاف البصر
- الخدمات الخاصة الموجهة إلى من يعانون من صعوبات في التعلم، ومنها مثلا المواد سهلة القراءة والأشرطة المسجلة
- الخدمات الموجهة إلى المهاجرين والمواطنين الجدد لمساعدتهم على تحسّس طريقهم داخل مجتمع مختلف وتمكينهم من الوصول إلى وسائط نقل ثقافتهم الأصلية
- الاتصال الإلكتروني، مثلا عبر فهارس الانترنيت.

ويمكن تعزيز الخدمات الموجهة إلى أناس ذوي احتياجات خاصة باستخدام التكنولوجيات الجديدة، ومنها مثلا مركّبات الكلام (Speech synthesizers) لصالح المعوقين بصريا، وفهارس الوصول المباشر لساكني المناطق المنعزلة أو العاجزين عن مبارحة بيوتهم، والوصلات مع المواقع النائية لأغراض التعلم عن بعد. ومن أمثلة ذلك أن الوسائل السائدة لتوفير الخدمات – كالفهارس المعدة للوصول المباشر من جانب الجمهور (Online Public Access Catalogues OPAC'S)، كثيراً ما يحدث أن يكون من يمكنهم تحقيق أقصى استفادة من التطورات التكنولوجية هم الأقل قدرة على استثمار الأموال المطلوبة. وبناء على ذلك ينبغي تطوير مخططات ابتكارية من جانب المكتبة العامة بغية استغلال التكنولوجيا الجديدة في إتاحة الخدمات لأكبر عدد ممكن الناس.

وينبغي تنمية الخدمات الموجهة إلى الجماعات الاثنية بالمجتمع المحلي وإلى الشعوب الأصلية بالتشاور مع الجماعات المعنية. ويرجح أن يتضمن ذلك ما يلي:

- تعيين أفراد من الجماعة الاثنية في وظائف بالمكتبة
- مجموعات تتضمن الآداب الأصلية للجماعة وتعكس التراث الشفهي والمعارف غير المدونة لشعبها
- تطبيق شروط خاصة، تعد بالتشارك مع سكان محليين، على المواد الثقافية الحساسة.

٣,٤,١٠ المكتبة في المجتمع المحلي

من الممكن أيضاً توفير الخدمات المكتبية في شتى أماكن المجتمع المحلي التي يتجمع فيها الناس.

- ❖ في سانتياغو، شيلي، تقدم الخدمات المكتبية في محطات المترو.
- ❖ أثناء فصول الصيف تنشأ "مكتبات البلاج" في قطالونيا، اسبانيا، وفي البرتغال.
- ❖ تستخدم أشكال كثيرة من وسائل النقل في توفير الخدمات المكتبية، فالمكتبات السيارة منتشرة في بلدان كثيرة. ففي النرويج توجد قوارب الكتب كما توجد في اندونيسيا حيث تستخدم أيضا الدراجات ذات العجلتين أو الثلاث عجلات. وفي بيرو تستخدم الحمير في نقل الكتب والحواسيب كما تستخدم الجمال في كينيا وعربات تجرها الحمير في زمبابوي. وفي آيلْدوم، هولندا، تستخدم الدراجات ذات المحركات في تسليم الكتب في البيوت والمكاتب.
- ❖ وفي أجزاء من جنوب افريقيا، تقدم خدمات المكتبات إلى مستوطنات ومناطق تجمّع غير نظامية أو غير مشروعة وتفتقر إلى البنى التحتية. ويجري ذلك بطرق شتى من بينها على سبيل المثال: من صناديق السيارات والدواليب المعدنية في العيادات الطبية وحاويات السفن أو عند جذوع الأشجار أو تسليمها بمعرفة أفراد أو محال تجارية إلى أعضاء المجتمع المحلي. وتعار الكتب بالجملة إلى المدارس وبيوت العجزة كما تقدم

خدمات سرد الحكايات ونقل المعلومات عن المشروعات المدرسية في مراكز العناية اللاحقة إلى الأطفال غير القادرين على التوجّه إلى المكتبة.

- ❖ وفي كولومبيا، تودع دواليب معدنية تتسع لنحو ٣٠٠ كتاب ومقعد ولوحة إعلانات في الأماكن التي يتجمع فيها الناس وتقدم الخدمات لحوالي ساعتين يوميا.
- ❖ وفي ماناسّاس، فرجينيا، الولايات المتحدة، تؤوي واجهة محل في منتزه أول مكتبة إلكترونية في الولاية. وليس بها أي كتب ولكنها تقدم دورات تدريبية في الحساب والتكنولوجيا وتوفر خدمات مكتبية افتراضية. والخدمات مجانية لسكان المقاطعة.

٣,٤,١١ <u>تشجيع القراءة والقرائية</u>

إن القراءة والكتابة والقدرة على استعمال الأرقام متطلبات رئيسية يقتضيها اندماج المرء كعضو ناشط في المجتمع. كما أن القراءة والكتابة تقنيتان أساسيتان تدعو الحاجة إليهما للاستفادة من نظم الاتصال الجديدة. وينبغي للمكتبة العامة أن تدعم الأنشطة التي تمكّن الناس من تحقيق أفضل استخدام ممكن للتكنولوجيا الحديثة. كما ينبغي لها أن تدعم غيرها من المؤسسات التي تكافح الأمية وتعزز القدرة على الاستفادة من الوسائط. ويمكن تحقيق ذلك عن طريق ما يلي:

- تشجيع القراءة
- توفير المواد المناسبة لمن يفتقرون إلى مهارات القرائية
- العمل في تعاون مع سائر أجهزة المجتمع المحلي المهتمة بمكافحة الأمية
- المشاركة في حملات محو الأمية وتحسين القدرات الحسابية
- تنظيم المناسبات الرامية إلى تشجيع الاهتمام بالقراءة والأدب والثقافة الوسائطية
- تشجيع وتوفير التدريب على استخدام التكنولوجيا الحاسوبية
- تعزيز الوعي بالتطورات الجديدة في سوق الوسائط
- مساعدة الناس على الحصول على المعلومات التي يحتاجونها في الشكل المناسب
- التعاون مع المعلمين والآباء وغيرهم من ذوي الاتصال مع المواطنين في مساعدة المواطنين الجدد على اكتساب مهارات التعلّم التي تلزمهم لتصريف شؤون حياتهم في السياق الجديد.

وتوفر المكتبة العامة تشكيلة متنوعة من الأعمال الأدبية الإبداعية وبوسعها أن تلجأ إلى تقنيات ترويجية لاسترعاء انتباه المنتفعين بخدماتها إلى ذلك التنوع. كما أن بإمكانها تنظيم برامج تفاعلية تمكّن المنتفعين من تبادل وجهات النظر حول الكتب التي قرؤوها.

❖ يستخدم برنامج تفاعلي ينفذ في واندزويرث بانجلترا برامجيات متعددة الوسائط لتشجيع القراء على تجريب أساليب قراءة جديدة وإجراء حوار حول ما يقرؤونه من كتب.

❖ تعد مكتبتا مقاطعتي أوفالي ولمريك بأيرلندا، في شراكة مع طلبة ومعلمي فصول محو الأمية ومنظمي البرامج المحلية لمحو الأمية، والجهاز الوطني لمحو أمية الكبار – أجهزة نشطة في توفير القرائية. فهي تصدر تشكيلة واسعة من الكتب وغيرها من المواد وتتيحها لطلبة ومعلمي القرائية وتعمل بوجه عام على تعزيز ثقافة القراءة.

❖ وفي سنغافورة، تعمل المكتبة في تعاون مع إحدى جماعات المساعدة الذاتية على تدريب نساء يتعلمن اللغة الانجليزية. وتجتمع الصفوف في المكتبات التي تدعم البرنامج بتوفير الموارد اللازمة له.

❖ تكرس مكتبة كومفينالكو في مديلين، كولومبيا، صفحة أسبوعية من أهم صحف المدينة لنشر عروض لكتب الأطفال وتعليقات عليها.

٣,٥ العمل على إرضاء المنتفعين

ينبغي أن تستند سياسات المكتبة وإجراءاتها إلى أساس احتياجات المنتفعين وما يلائمهم من ظروف وأن لا يقتصر هدفها على ما يلائم المنظمة وموظفيها. فالخدمات الجيدة لا يمكن تقديمها ما لم تكن المكتبة متأهبة لتلبية احتياجات المنتفعين وما لم تكن الخدمات مهيأة بحيث تلبي تلك الاحتياجات. والمنتفعون الذين تلبى احتياجاتهم هم خير أنصار للمكتبة.

وينبغي أن تنتهج المكتبة العامة سياسة إيجابية إزاء العمل على إرضاء المنتفعين. ومؤدى ذلك أن يتمثل الهدف الرئيسي لتخطيط السياسات، وتصميم المكتبات والنظم، وإعداد إجراءات التشغيل، وصوغ المعلومات ومواد الإعلان – في ترك أثر إيجابي على المنتفعين. وينبغي أن تتضمن سياسة إرضاء المنتفعين ما يلي من عناصر:

- أن تتسم الصورة التي تسقطها جميع المكتبات بالحياد والموضوعية
- أن يتوخى الموظفون أصول المجاملة وروح الصداقة والاحترام والرغبة في تقديم المساعدة في جميع الأوقات
- أن يوجد على الدوام برنامج لتدريب الموظفين على سبل إرضاء المنتفعين
- أن يتلقى جميع الموظفين تدريباً أساسياً لتوعيتهم بكيفية التعامل مع ذوي العاهات أو الأشخاص المنتمين إلى أقليات إثنية
- ينبغي تجنب الرطانة في جميع أشكال الإبلاغ شفاهة كان أم كتابة
- ينبغي للموظفين أن يتوخوا المودة والحرص على الوضوح في مكالماتهم الهاتفية
- يجب توفير أساليب الاتصال بالمنتفعين: مثل لوحات الإعلانات، والنشرات، ومواقع الويب

- ينبغي الحرص على التخطيط السليم والإعداد الكافي للخدمات المكتبية لكي يمكن التعويل عليها
- ينبغي أن يكون تصميم المكتبة ملائماً وجذاباً بقدر الإمكان
- ينبغي أن تكون ساعات العمل ملائمة لظروف المنتفعين
- ينبغي أن تتوافر على الانترنيت فهارس يستطيع أفراد الجمهور الرجوع إليها لكي يتمكن المنتفعون من الوصول إلى الخدمات من بيوتهم وخارج ساعات العمل
- ينبغي أن تتسم خدمات تجديد الإعارة وحجزها بالكفاءة
- ينبغي أن يتسنى تقديم الخدمات خارج مبنى المكتبة عندما تقتضي ذلك احتياجات المنتفعين
- ينبغي أن يتلقى المستمعون إجابات عن أسئلتهم في أسرع وقت ممكن. وينبغي توخي السرعة والمجاملة في الرد على الخطابات وغيرها من الاتصالات
- ينبغي توفير المعدات اللازمة لتيسير الانتفاع بخدمات المكتبة، مثال ذلك صناديق إعادة المواد خارج ساعات العمل، ومعدات الخدمة الذاتية بالمكتبة، والرد الهاتفي الآلي لتيسير الاتصال بالمكتبة خارج ساعات العمل
- ينبغي أن تكون جميع المعلومات المطبوعة بشأن خدمات المكتبة متوافرة في أشكال بديلة مناسبة، كأن تكون مطبوعة بأحرف كبيرة أو مسجلة على أشرطة. وينبغي أيضا أن تكون متوافرة بلغات الأقليات
- عندما تسمح الموارد بذلك، ينبغي أن تتوافر بالمكتبة معدات إلكترونية جيدة النوعية، بما في ذلك المعدات اللازمة لخدمة ضعاف البصر أو السمع.

٣,٥,١ مشاركة المنتفعين

ينبغي أن يشارك المنتفعون في تنمية المرفق:

- بسؤالهم عبر الاستبيانات أي خدمات يطلبون وأي خدمات يستعملون
- بتحليل شكاوى المنتفعين والرد عليها
- برصد ردود أفعال المنتفعين على الخدمات وعلى المبادرات الجديدة
- بضمان أن الاقتراحات الواردة من المنتفعين توضع في الاعتبار عند تطوير السياسات والإجراءات
- بتوفير "تغذية مرتدة" إلى المنتفعين عن تأثير اقتراحاتهم بشأن تنمية الخدمات
- بتوفير صناديق اقتراحات وإقرار إجراء لمعالجة الشكاوى والإطراءات.

٣,٦ تثقيف المنتفعين

ينبغي أن تساعد المكتبة العامة منتفعيها على تنمية المهارات التي تمكنهم من تحقيق أجدى انتفاع ممكن من موارد المكتبة وخدماتها. ويجب أن يعمل موظفو المكتبة بمثابة "ملاّحي معلومات" ("Information Navigators") من أجل مساعدة المنتفعين من جميع الأعمار على الانتفاع إلى أقصى حد ممكن بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، كما يجب إعداد برامج لتثقيف المنتفعين. ومع زيادة توافر التكنولوجيات الجديدة، يغدو دور المكتبة العامة في تيسير الوصول إلى تلك التكنولوجيات ومساعدة الناس على تحقيق أقصى فائدة منها – دوراً بالغ الأهمية.

وينبغي أن تجرى بانتظام جولات موجهة في المكتبة بغية إطلاع الناس على المكتبة وخدماتها وكيفية استخدام أدواتها – فهارسها ومعداتها التقنية على سبيل المثال. ويجب التخطيط لتلك الجولات بعناية وفقا لاحتياجات المشاركين فيها. والجولات المعدّة للمجموعات ينبغي أن تنظم بالتعاون مع المؤسسة التي توفدها.

- ❖ توفر المكتبات العامة في سنغافورة برامج توجيهية للمنتفعين الجدد والحاليين. وتنظم جولات في المكتبة لصفوف المدارس ورياض الأطفال. وتقدم برامج حول مبادئ تداول المعلومات على مستويات مختلفة لمساعدة المنتفعين في سعيهم بحثاً عن المعلومات
- ❖ نظمت المكتبة العامة في ريجيكا، كرواتيا، حلقات عمل وحلقات تدارس في مجال استخدام الانترنيت لصالح جماعات مستهدفة من المجتمع المحلي يختلف تكوينها من سنة إلى أخرى (http:www.grad-rijeka.tel.hr)
- ❖ قدمت منح إلى عشر مكتبات في نيوجيرسي، الولايات المتحدة، لكي تنشىء مراكز تدريب على استعمال الحاسوب. وساعدت تلك المنح على شراء حواسيب شخصية وفي تقديم دورات تدريب تناولت جوانب شتى من الحواسيب.

٣,٧ التعاون وتشاطر الموارد

تشهد الخدمات المقدمة إلى المجتمع المحلي عموماً تحسناً عندما تقيم المكتبات صلات لتبادل المعلومات والأفكار والخدمات والخبرات المتخصصة. ويترتب على هذا التعاون حد من الازدواج في تقديم الخدمات، وتضافر في استخدام الموارد بغية التوصل إلى أفضل النتائج، وتحسن شامل فيما يقدم إلى المجتمع المحلي من خدمات. وإضافة إلى ذلك قد يضم المجتمع المحلي في بعض الحالات أفراداً يمكنهم أن يقدموا إلى المكتبة مساعدة بالغة القيمة لدى قيامها بتنفيذ مهام أو مشروعات خاصة.

٣,٧,١ الصلات الرسمية

ينبغي للمكتبة أن تقيم صلات رسمية مع منظمات أخرى في المجتمع المحلي، مثل المدارس والمؤسسات الثقافية كالمتاحف وصالات عرض الفنون ودور المحفوظات وبرامج

محو الأمية وغرف التجارة ومجالسها. وينبغي أن تستغل تلك الصلات في تنسيق الموارد والجهود التي يبذلها الشركاء بحيث تؤدي مجتمعة إلى تحسين الخدمات المقدمة إلى المجتمع المحلي.

٣,٧,٢ العلاقات مع المدارس

من أهم العلاقات المؤسسية بالنسبة للمكتبة العامة، تلك العلاقات التي تقيمها مع المدارس المحلية والنظام التعليمي في المنطقة التي تخدمها. وتشمل أنواع الروابط و/أو أشكال التعاون ما يلي:

- تشاطر الموارد
- تشاطر تدريب الموظفين
- التعاون في تنمية المجموعات
- البرمجة التعاونية
- تنسيق الخدمات والشبكات الإلكترونية
- التعاون في تنمية أدوات التعلم
- زيارات الصفوف المدرسية إلى المكتبة العامة
- جلسات القراءة المشتركة وتشجيع القرائية
- برامج التوعية بشبكة الويب الموجهة إلى الأطفال
- تشاطر الاتصالات عن بعد والبنى التحتية للشبكات
- الاشتراك في اتخاذ الترتيبات اللازمة لزيارات المؤلفين

(انظر بيان الإيفلا/اليونسكو بشأن المكتبات العامة)

٣,٧,٣ تشاطر الموارد

إن كل مجموعة مكتبية هي مجموعة فريدة من نوعها بدرجة ما. وما من مجموعة يمكن أن تحتوي على جميع المواد التي يتطلبها أفراد جمهورها. لذلك فإن المكتبات يمكنها أن تحسِّن كثيراً خدماتها إلى المنتفعين بها بتزويدهم بفرص الوصول إلى مجموعات مكتبات أخرى. وبوسع المكتبات أن تشارك في مخططات تشاطر الموارد على أي مستوى: محليا كان أم إقليميا أم وطنيا أم دوليا، مما يشرك المكتبات التابعة لطائفة واسعة من المنظمات في موارد المعلومات.

وينبغي للمكتبة أيضا أن تجعل مجموعتها متاحة للإعارة لمكتبات أخرى، وذلك عبر المشاركة في شبكة مثلا أو في فهرس موحد أو في شبكة محلية تضم مزودين للمعلومات، مثل المدارس أو المعاهد أو الجامعات.

٣,٧,٤ السجلات الببليوغرافية

ينبغي للمكتبة أن تصنف وتفهرس مواردها وفقا للمعايير الببليوغرافية الدولية أو الوطنية المقبولة، فذلك من شأنه أن ييسر إدراجها في شبكات أوسع.

٣,٧,٥ الاستعارة من مكتبات أخرى

لكي تلبى احتياجات المنتفعين من المعلومات ينبغي للمكتبة أن تستعير مواد من مكتبات أخرى تابعة لنفس المنظمة كانت أم لم تكن. وينبغي للمكتبة أن تقر سياسة للإعارة المتبادلة تعرض لمسائل من بينها:

- إعارة مواد لمكتبات عامة أخرى
- نوع المواد التي تكون على استعداد لإعارتها أو لا تكون
- طول المدة التي تعار المواد أثناءها
- الحالات التي تطلب فيها استعارة مواد من مكتبات أخرى
- وسائل الشحن
- كيفية تغطية تكاليف تلك الخدمة
- ما يتخذ من إجراءات في حالة فقدان المواد أو تلفها.

٣,٨ الشبكات الإلكترونية

تشكل المكتبات العامة أدوات لتحقيق تكافؤ الفرص وعليها أن توفر شبكة أمان من الاغتراب والاستبعاد الاجتماعي من التقدم التكنولوجي، وذلك بأن تصبح المدخل الإلكتروني إلى المعلومات في العصر الرقمي. وينبغي لها أن تتيح لجميع المواطنين فرص الوصول إلى المعلومات التي تمكنهم من تدبير شؤون حياتهم على الصعيد المحلي، ومن تحصيل المعلومات الأساسية عن العملية الديمقراطية، ومن ممارسة مشاركة إيجابية في مجتمع يتزايد طابعه العالمي رسوخاً.

وينبغي للمكتبة أن تتيح الوصول إلى موارد المكتبة وموارد مكتبات ومرافق معلومات أخرى من خلال إنشاء شبكات إلكترونية فعالة على جميع الأصعدة من المحلي إلى الدولي، وصيانة تلك الشبكات والمشاركة فيها. ومن الممكن أن يشمل ذلك المشاركة في شبكات المجتمع المحلي وفي برامج لتطوير مجتمعات محلية متقدمة تكنولوجيا وشبكات إلكترونية تربط بين جهازين أو أكثر. وينبغي أيضا أن تشكل جزءاً من السياسات الوطنية للمعلومات.

- ❖ استحدثت في الدنمارك مكتبة عامة افتراضية تمكّن من الوصول إلى فهارس جميع المكتبات العامة إضافة إلى أهم مكتبات البحوث والمكتبات المتخصصة. ويستطيع الناس أن يطلبوا أي بند من أي مكان في البلد وتسلمه في مكتبتهم المحلية. (http://www.bibliotek.dk)
- ❖ في المملكة المتحدة، يشارك عدد من المكتبات في مبادرة تعرف باسم "Ask-a Libarian" (سَلْ مكتبيا) هي عبارةٍ عن مرفق استفسار مرجعي إلكتروني مباشر يعمل أربعا وعشرين ساعة يومياً طوال ٣٦٥ يوماً في السنة. وترسل الاستفسارات مباشرة وتوجه أوتوماتيكيا نحو المكتبة المختصة التي ترد على سؤال المستفسر مباشرة. (http: www.earl.org.uk/ask/)

٣,٨,١ وصول المنتفعين إلى المعلومات

ينبغي للمكتبة أن تتيح للجمهور مجاناً فرص الوصول إلى الانترنيت/شبكة الويب العالمية بغية تمكين جميع المواطنين، بغض النظر عن إمكاناتهم الاقتصادية، من الوصول إلى المعلومات المتوافرة في شكل إلكتروني. وينبغي أن يكون لديها محطة عمل واحدة على الأقل تمكّن أفراد الجمهور من الوصول إلى الانترنيت وتضم طابعة مستقلة عن احتياجات الموظفين.

٣,٨,٢ الاتصال عن بعد

ينبغي للمكتبة أن تستغل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتمكين الجمهور من الوصول إلى أقصى قدر ممكن من مواردها وخدماتها الإلكترونية انطلاقا من بيوتهم ومدارسهم وأماكن عملهم. وينبغي إن أمكن أن تكون تلك الموارد والخدمات ميسرة الوصول أربعا وعشرين ساعة يوميا لسبعة أيام في الأسبوع. ومن شأن إتاحة فهرس المكتبة على الانترنيت أن يزيد فرص الوصول المتاحة للجمهور ولسائر المكتبات وأن يحسن نوعية الخدمة.

- ❖ برنامج DelAWARE الذي تقدمه مكتبة ولاية ديلاوير، الولايات المتحدة، يتيح لجميع مواطني ديلاوير فرص الوصول إلى خدمات المعلومات وإلى الانترنيت بغض النظر عن الموقع الجغرافي أو الظروف الاقتصادية. وهو يوفر على صعيد الولاية وعلى الخط المباشر تشكيلة من المنتجات والخدمات والمعلومات المتعلقة بحكومة الولاية، ومرشداً موضوعياً إلى مواقع مختارة على الانترنيت وإلى صلات مع جميع أنواع مكتبات ولاية ديلاوير. (http: www.lib.de.us)

٣,٨,٣ وصول الموظفين إلى المعلومات

ينبغي أن تتاح لموظفي المكتبة فرص الوصول إلى الانترنيت/شبكة الويب العالمية لكي يتمكنوا من تزويد المنتفعين بخدمات مرجعية واستشارية أفضل. وينبغي أن يتلقى الموظفون تدريباً منتظماً على استخدام الانترنيت.

٣,٨,٤ دور "ملاّح المعلومات"

إن دوْر المكتبة العامة بسبيله إلى أن يصبح دور الوسيط، المدخل الإلكتروني الذي ينفذ منه الجمهور إلى المعلومات الرقمية، والذي يساعد المواطنين على عبور "الفاصل الرقمي" ("digital divide") إلى مستقبل أفضل. ودور أمين المكتبة هو – على نحو متزايد – دور "ملاح المعلومات" ("information navigator") الذي يضمن حصول المنتفع على معلومات يعوَّل عليها.

❖ تنتج المكتبات الإقليمية والمحلية في الدنمارك دليل المكتبات العامة إلى الشبكة ("Net-Guide") الذي يورد أوصافا قيّمة لتشكيلة واسعة من مواقع الويب، وهي مواقع يجري أمناء المكتبات تقييما لها. كما يجري إنتاج دليل مماثل لصالح الأطفال واليافعين (http://www.fng.dk).

٣,٩ الوصول إلى الخدمات

تندرج الإمكانية المادية للوصول في عداد أهم سبل نجاح المكتبة العامة في تقديم خدماتها. فالخدمات رفيعة الجودة لا قيمة لها بالنسبة لغير القادرين على الوصول إليها. وينبغي أن ينظم الوصول إلى الخدمات على نحو يرتقي بدرجة ملاءمتها للمنتفعين الحاليين والمنتفعين المحتملين إلى أعلى مستوى ممكن.

٣,٩,١ اختيار مواقع تقديم الخدمات

ينبغي أن تكون مواقع تقديم خدمات المكتبة العامة في أنسب أماكن بالنسبة للمقيمين في المجتمع المحلي. وينبغي إن أمكن أن تكون قريبة من مركز شبكات النقل وعلى مقربة من الأماكن التي تجري فيها أنشطة المجتمع المحلي مثل المحال التجارية والمراكز التجارية والمراكز الثقافية. وللمكتبة العامة، حيثما كان ذلك مناسباً، أن تتقاسم المباني مع خدمات أخرى من بينها مراكز الفنون والمتاحف وصالات عرض الفنون والمراكز المجتمعية ومرافق ممارسة الأنشطة الرياضية. ومن شأن ذلك أن يجتذب المنتفعين ويحقق بالتالي وفورات رأسمالية وتشغيلية.

وينبغي أن يكون الموقع واضحا للعيان ويتسنى بلوغه سيراً على الأقدام أو بالمواصلات العامة حيثما وجدت أو بسيارة خاصة. وفي المناطق الحضرية والضواحي التي بلغت شأوا بعيداً في التنمية، ينبغي أن يتسنى الوصول إلى المكتبة العامة بسيارة خاصة في غضون حوالي ربع الساعة.

❖ في سنغافورة، تقع مكتبات المدن في وسط الوحدات السكنية الحكومية. وتقع مكتبات الأطفال في الطابق الأرضي للمباني السكنية على بعد خمس دقائق سيراً على الأقدام في حالة معظم أطفال الحي.

٣,٩,٢ ساعات العمل فى المكتبات

من أجل إتاحة أفضل وصول ممكن إلى خدمات المكتبة، يجب أن تفتح المكتبة أبوابها في أنسب الأوقات بالنسبة لمن يعيشون ويعملون ويدرسون في المجتمع المحلي.

٣,١٠ مبانى المكتبة

بوجه عام، ينتظر عند تخطيط إنشاء مكتبة أن ينظر أمين المكتبة ومجلس إدارتها في العناصر التالية:

- وظيفة المكتبة
- حجم المكتبة
- المساحات المخصصة
- عناصر التصميم
- ترفيف الكتب في متناول اليد
- مواضع اللافتات
- الجو السائد في المكتبة
- المعدات الإلكترونية والسمعية البصرية
- الأمان
- توقيف السيارات.

٣,١٠,١ وظيفة المكتبة

ينبغي أن تخصص للمكتبة مساحة كافية لتنفيذ كافة الخدمات المكتبية بما يتفق والخطة الاستراتيجية للمكتبة ويفي بالمعايير/المبادئ التوجيهية المحلية أو الإقليمية أو الوطنية.

٣,١٠,٢ حجم المكتبة

يتوقف مقدار المساحة المطلوبة للمكتبة العامة على عوامل من بينها الاحتياجات الفريدة للمجتمع المحلي المعني، ووظائف المكتبة، ومستوى الموارد المتاحة، وحجم مجموعة الكتب، والمساحة المتاحة، والقرب من مكتبات أخرى. ولأن هذه العناصر تختلف اختلافا بيّناً من بلد إلى آخر وباختلاف مشاريع البناء، ليس من الممكن اقتراح معيار يطبقه الجميع على المساحة المطلوبة للمكتبة العامة. وقد طورت معايير محلية وأدرجت أمثلة من أونتاريو، كندا، وبرشلونة، اسبانيا، في أحد ذيول الدليل وقد يفيد الرجوع إليها أثناء عملية التخطيط (انظر الذيل ٤، معايير بناء المكتبة).

٣,١٠,٣ المساحات المخصصة

ينبغي أن تشمل المكتبة مساحة لتقديم الخدمات للكبار والأطفال واليافعين ولأغراض تلبية الاحتياجات على مستوى الأسرة. وينبغي أن تستهدف توفير طائفة متنوعة من المواد لتلبية طلبات كافة الجماعات والأفراد في المجتمع المحلي. (انظر الفصل ٤ : تنمية المجموعات).

وسوف يتوقف نطاق الوظائف المؤداة والمساحة المتاحة لأداء كل منها على حجم المكتبة. وعند التخطيط لإنشاء مكتبة جديدة، ينبغي النظر فيما يلي قصد إدراجه :

- المجموعات المكتبية بما فيها الكتب والدوريات والمجموعات الخاصة والتسجيلات الصوتية وأشرطة الفيديو وغيرها من الموارد الرقمية وغير المطبوعة
- ساحة إجلاس الكبار والأطفال واليافعين لأنشطة القراءة في أوقات الفراغ ولأغراض الدراسة الجادة والعمل الجماعي وجلسات الإرشاد الفردي. وينبغي توفير غرف يسودها الهدوء
- الخدمات الامتدادية. ينبغي توفير المكان اللازم لإيواء المجموعات الخاصة بالخدمات الامتدادية وللتحضير لإيفادها
- التسهيلات الخاصة للموظفين بما في ذلك أماكن العمل المزودة بمناضد أو محطات عمل الحواسيب الشخصية، وأماكن تناول الطعام والراحة والاسترخاء أثناء الفترات الفاصلة بين فترتي عمل، وقاعات اجتماع حيث يستطيع الموظفون الحديث مع زملائهم أو رؤسائهم على انفراد
- أماكن لقاعات اجتماع تلتقي فيها جماعات كبيرة أو صغيرة من المجتمع المحلي ويكون لها ممر منفصل إلى دورات المياه بحيث يتسنى عقد الاجتماعات خارج ساعات عمل المكتبة
- مرافق التكنولوجيا المتاحة لرواد المكتبة بما في ذلك محطات العمل ومحطات أقراص القراءة بالليزر والطابعات وآلات تصوير الوثائق وقراءة الميكروفيلم/البطاقات والآلات الكاتبة ووسائل الاستماع إلى المواد المسجلة
- معدات خاصة من بينها محافظ الأطالس والخرائط، ورفوف الصحف، وحاملات الكتب المتاحة للخدمة الذاتية. والمعاجم، ورفوف العرض المثبتة بالجدران أو القائمة على أرض المكتبة، ودواليب حفظ الملفات
- تهيئة مساحة كافية لتيسير مرور موظفي المكتبة وروادها. ويقدر ذلك بنسبة ١٥٪ – ٢٠٪ من المساحات العامة و ٢٠٪ – ٢٥٪ من المساحات المخصصة للموظفين
- وفي المكتبات الكبيرة يعد تهيئة مكان لمقهى صغير لجمهور رواد المكتبة أمراً مرغوباً فيه

- ينبغي إتاحة مكان للمرافق الميكانيكية للمكتبة: المصاعد، التدفئة، التهوية، الصيانة، تخزين مواد التنظيف وما إلى ذلك.

٣,١٠,٤ عناصر التصميم

ينبغي أن يكفل الوصول الميسر إلى خدمات المكتبة لجميع روادها ولا سيما الأشخاص الذين يعانون من معوقات بدنية أو حسية. وينبغي إدراج العناصر التالية عند التخطيط لإنشاء مكتبة جديدة:

- ينبغي أن تكون الواجهات الخارجية للمكتبة جيدة الإضاءة ويسيرة التمييز بعلامات واضحة الرؤية من الطريق
- ينبغي أن يكون المدخل إلى المكتبة واضح الرؤية وكائناً في ذلك الجزء من المبنى الذي يتجه إليه معظم رواد المكتبة
- ينبغي أن توجه المكتبة اهتمامها نحو إزالة عوائق الانتفاع بخدماتها
- ينبغي أن لا يتضمن التصميم عناصر تحد من قدرة الأفراد أو الجماعات على الانتفاع بأي من مرافق المكتبة
- ينبغي الحرص بقدر الإمكان على تجنب تضمين التصميم الداخلي أو الخارجي دَرَجاً ما
- ينبغي أن تتفق مستويات الإضاءة وما تحدده المعايير الدولية أو الوطنية
- ينبغي أن تزود المكتبات التي تشغل طابقين أو أكثر بمصاعد قريبة من مدخل المكتبة ويمكنها أن تستوعب بيسر كراسي المقعَدِين وعربات الأطفال
- بوسع المكتبات الكبيرة أن تزود المنتفعين بسلال أو بعربات صغيرة لنقل الكتب داخل المكتبة
- ينبغي للمكتبة أن توفر وسيلة لإعادة مواد المكتبة خارج ساعات عملها. وينبغي أن تكون صناديق إيداع الكتب خارج ساعات العمل صامدة للماء محصنة ضد السرقة
- ينبغي للمكتبة أن تجري مراجعة منتظمة لدرجة يسر الحصول على الخدمات للتحقق من أن سهولة الانتفاع لا يحول دونها حائل
- ينبغي حيثما أمكن تطبيق المعايير المحلية أو الوطنية أو الدولية لجعل مباني المكتبات العامة ميسرة لانتقال المعوقين إليها ولتنقلهم بداخلها.

٣,١٠,٥ ترفيف الكتب فى متناول اليد

ينبغي أن تعرض المواد على رفوف مفتوحة وترتب على علوّ سهل المنال للمنتفعين. وينبغي أن يكون كل ترفيف ممكن التعديل ويفضل أن يكون على رفوف تتحرك على عجل يمكن

حبسه. وينبغي أن يكون الأثاث المستخدم في قسم الأطفال مناسب الحجم. كما ينبغي أن تكون الرفوف باتساع وعلى علوّ يسهل بلوغهما على من يتحركون على كراسي مُقعَدين.

٣,١٠,٦ مواضع اللافتات

لا تقتصر أهمية اللافتات التي توضع خارج المكتبة على أنها تحدد وظيفة المبنى بل هي تشكل أهم وسائل الدعاية لها. لذلك ينبغي أن يخطط للافتات بعناية بحيث تنقل صورة مناسبة للمكتبة. كذلك ينبغي أن تحدد بوضوح هوية المناطق الداخلية للمكتبة وكذلك أجزاء من مجموعات الكتب مع الاستعانة في ذلك بلافتات تتفق مع المعايير المهنية لكي يستطيع المنتفعون العثور بسهولة على بنود مثل: فهرس المكتبة، المجلات، الخدمات المرجعية، قسم الأطفال، دورة المياه، محطات الانترنيت، أجهزة تصوير الوثائق، الخ. كذلك ينبغي عند الاقتضاء وضع لافتات بالبراي. وحيثما كان ذلك مناسبا، ينبغي عرض لافتات بلغات تستخدمها جماعات اثنية في المجتمع. وينبغي أن ترفع في مكان بارز لافتة تعلن مواعيد العمل ويمكن قراءتها من خارج المكتبة. كما أن التوجيهات الصوتية المسجلة يمكن أن تكون عوناً لجميع المنتفعين على أن يجدوا سبيلهم بيسر إلى المكتبة. وينبغي أن ترفع في الشوارع القريبة من المنطقة وفي مراكز أخرى بالمدينة لافتات ترشد أفراد الجمهور إلى موقع المكتبة.

٣,١٠,٧ الجو السائد في المكتبة

ينبغي أن تهيئ المكتبة لخدماتها جواً مادياً يجتذب الجمهور إليها ويوفر:

- مكانا كافياً لتخزين وعرض مجموعات المكتبة
- مكانا كافيا ومريحا وجذابا يتيح لأفراد الجمهور إمكانية الانتفاع السليم والمناسب بخدمات المكتبة
- مكانا كافيا يمكن موظفي المكتبة من القيام بواجباتهم في وضع مريح
- مكانا كافيا وقدراً من المرونة يتيح التنمية المقبلة للمكتبة.

وينبغي الاحتفاظ بمناخ المكتبة عند درجة حرارة مريحة بفضل تدفئة وتكييف للهواء يتسمان بالكفاءة. وسيساعد ضبط درجة الرطوبة على حماية رصيد المكتبة وعلى زيادة الارتياح إلى المكوث بالمكتبة.

ويمكن أن تؤوي المكتبات الكبيرة مقهى يعمل إما طوال ساعات عمل المكتبة أو في مناسبات معينة. ويعهد أحيانا بتوفير تلك التسهيلات وإدارتها إلى طرف تجاري خارجي.

❖ في سنغافورة، استحدث تطبيق مفهوم المكتبة التي تجاري تطورات زمنها بتوفير مقهى وأماكن استماع إلى الموسيقى ومجتمع افتراضي للطلبة. وتفتح جميع المكتبات أبوابها سبعة أيام في الأسبوع.

٣,١٠,٨ المعدات الإلكترونية والسمعية البصرية

بالنظر إلى أن من المهام الرئيسية للمكتبة العامة سد الثغرة الفاصلة بين أغنياء المعلومات والمفتقرين إلى المعلومات، فإن عليها أيضا أن تتيح الوصول إلى المعدات الإلكترونية والحاسوبية والسمعية البصرية. ويشمل ذلك الحواسيب الشخصية المزودة بإمكانية الوصول إلى الانترنيت، وإتاحة فهارس المكتبات لأفراد الجمهور، وأجهزة قراءة الميكروفورم، وأجهزة تسجيل الأشرطة، وأجهزة عرض الشرائح المصورة، وأجهزة لضعاف البصر والمعوقين بدنيا. وينبغي أن تكون الأسلاك الكهربائية حديثة العهد وأن يكون من السهل الوصول إليها لإدخال تعديلات عليها في تاريخ لاحق وأن يجرى تفقّدها بانتظام.

٣,١٠,٩ الأمان

ينبغي بذل أقصى الجهود لضمان أن تكون المكتبة مكاناً آمناً لأفراد الجمهور والموظفين. فينبغي تزويدها بأجهزة الإنذار بالدخان والحريق وتوفير الحماية الأمنية لموظفي المكتبة ومواردها. وينبغي إبراز مواقع أجهزة إطفاء الحرائق وأماكن مخارج الطوارئ. وينبغي أن يدرب الموظفون على إجراء الإسعافات الأولية وتوفير إمدادات تلك الإسعافات وتيسير الوصول إليها. وينبغي إجراء تدريبات منتظمة على إخلاء المكان. وينبغي للقائمين على إدارة المكتبة أن يعدوا بالتعاون مع وحدات الطوارئ خطة كوارث تنفذ في حالة وقوع حادث خطير كالحريق مثلا.

٣,١٠,١٠ توقيف السيارات

عندما يكون رواد المكتبة من مستعملي السيارات الخاصة للتردد عليها، ينبغي أن يتوافر على مقربة منها مرأب آمن حسن الإضاءة يضم أماكن واضحة التحديد تخصص لذوي العاهات. وعندما تكون الدراجات وسيلة انتقال شائعة، ينبغي أن تهيأ بالقرب من المكتبة أماكن آمنة لتوقيف الدراجات.

الفصل ٤
تنمية المجموعات

"لا بد أن توفر خدمات ومواد خاصة لجميع المنتفعين الذين لا يستطيعون، لأي سبب كان، الاستفادة من الخدمات والمواد العادية، كالأقليات اللغوية والمعوقين ونزلاء المستشفيات أو السجون.

ويجب أن يجد المنتفعون من جميع فئات العمر المواد المناسبة لاحتياجاتهم.

كما أن مجموعات المكتبات العامة وخدماتها ينبغي أن تشتمل على الوسائل والتكنولوجيات الحديثة الملائمة بكافة أنواعها إلى جانب المواد التقليدية. ومن الشروط الأساسية توافر مستوى رفيع من الجودة والملاءمة للاحتياجات والظروف المحلية. ويجب أن تكون المواد الموجودة في المكتبة العامة مرآة للاتجاهات الحالية والتطور الذي يشهده المجتمع، وصورة لذاكرة مساعي البشر وثمار خيالهم.

ولا ينبغي أن تخضع المجموعات والخدمات لأي شكل من أشكال الرقابة الأيديولوجية أو السياسية أو الدينية، أو لأية ضغوط تجارية."

(بيان الايفلا/اليونسكو بشأن المكتبة العامة، ١٩٩٤)

٤,١ مقدمة

ينبغي للمكتبة العامة أن تتيح فرصاً متكافئة للوصول إلى طائفة من الموارد التي تلبي احتياجات منتفعيها من التعليم والمعلومات وأنشطة وقت الفراغ والتنمية الشخصية. وينبغي للمكتبة أن تتيح فرص الوصول إلى تراث المجتمع الذي تخدمه وأن تنمي موارد ثقافية وخبرات شتى. ومن شأن التفاعل والتشاور المستمرين مع المجتمع المحلي أن يسهما في ضمان بلوغ هذا الهدف.

٤,٢ سياسة إدارة المجموعات

يقتضي كل نظام من نظم المكتبة العامة وجود سياسة مدونة لإدارة المجموعات يقرها مجلس إدارة مرفق المكتبات. وينبغي أن يكون الهدف من تلك السياسة كفالة الأخذ بنهج متماسك إزاء صيانة مجموعات المكتبات وتنميتها وإزاء إتاحة الوصول إلى الموارد.

ومن الضروري أن تتواصل تنمية المجموعات على أساس منتظم لضمان حصول الناس على مجموعة مختارة ومستمرة من المواد الجديدة وتلبية الطلبات من الخدمات الجديدة والمستويات المتغيرة من الانتفاع. وعلى ضوء ما يحرز من تقدم تكنولوجي في الوقت الراهن، يجب ألا تعكس تلك السياسة ما في حوزة المكتبة من مجموعات فحسب بل أن تنص أيضاً على استراتيجيات للوصول إلى المعلومات المتوافرة على صعيد العالم.

وينبغي أن تنهض السياسة على أساس المعايير المكتبية التي يضعها الموظفون المتخصصون فيما يتعلق باحتياجات السكان المحليين واهتماماتهم، وأن تعكس ما يتسم به المجتمع من تنوع.

وينبغي أن تحدد هذه السياسة الغرض من المجموعة ونطاقها ومضمونها، وكذلك إمكانيات الوصول إلى الموارد الخارجية.

❖ في بعض مكتبات الاتحاد الروسي، يسهم مجلس قُرّاء في تحديد سياسة اقتناء المواد.

٤,٢,١ مضمون السياسة

قد تنطلق السياسة من بيانات قابلة للتطبيق على الصعيد العالمي وذات صلة بجميع مرافق المكتبات مروراً ببيانات تتسم بطابع عام وذات صلة ببلدان أو مناطق معينة، ووصولاً إلى بيانات محددة تخص مرافق مكتبية معينة، ويمكن أن تتضمن العناصر التالية:

- عالمية
  - المادة التاسعة عشرة من الإعلان العالمي لحقوق الإنسان
  - بيان الإيفلا بشأن حرية الوصول إلى المعلومات
  - بيانات عن الحرية الفكرية وحرية الوصول إلى مجموعات المكتبات
  - حرية المعلومات
  - مراعاة أحكام الاتفاقية العالمية لحقوق المؤلف
  - بيان الإيفلا/اليونسكو بشأن المكتبات العامة

- عامة
  - الغرض من سياسة إدارة المجموعات وعلاقتها بالخطة المشتركة لمرفق المكتبة
  - الأهداف بعيدة المدى والأهداف قريبة المدى
  - استراتيجيات الوصول إلى المعلومات
  - تاريخ المجموعة و/أو مرفق المكتبة
  - تحديد التشريعات ذات الصلة

- محددة
  - تحليل احتياجات المجتمع المحلي
  - أولويات مرفق المكتبة
  - بارامترات المجموعة، بما في ذلك المجموعات الخاصة والمجموعات الموجهة إلى تلبية احتياجات خاصة، مثل المواد متعددة الثقافات، والقرائية، والموارد الموجهة إلى الأشخاص المعوقين
  - مبادئ وأساليب اختيار المواد واستبعادها
  - تخصيص الميزانية
  - المسؤولية داخل المنظمة عن جمع المواد المكتبية وتنميتها واختيارها واستبعادها
  - الوصول إلى الموارد الإلكترونية، بما في ذلك الوصول المباشر إلى الدوريات وقواعد البيانات وما إلى ذلك من موارد المعلومات

- دور المكتبة بوصفها مدخلا إلكترونيا إلى المعلومات
- العلاقات التعاونية مع سائر المكتبات والمنظمات
- سياسات الصون والحفظ
- مراجعة المتطلبات – إمكانيات الوصول والتسجيل والمراقبة واستبعاد المواد ببيعها أو التخلص منها
- المساءلة المالية
- سياسة الهبات
- إجراءات الشكاوى
- خطة لإدارة الموارد مع تقييم الاحتياجات الراهنة والمقبلة
- المجموعات
- استعراض السياسة وتقييمها.

وليس ما تقدم قائمة شاملة وإنما هو سرد لبعض المسائل التي يمكن إدراجها في بيان السياسة.

٤,٣ نطاق الموارد

ينبغي للمكتبة العامة أن توفر طائفة واسعة من المواد في أشكال مختلفة وبكميات تكفي لتلبية احتياجات واهتمامات المجتمع المحلي. وينبغي أن تنعكس في مجموعة الموارد ثقافة المجتمع المحلي والمجتمع الأكبر. وينبغي للمكتبات العامة أن تواكب ما يجد من أشكال وأساليب للوصول إلى المعلومات. وينبغي أن تكون كافة المعلومات ميسرة التوافر بقدر الإمكان أيا كان الشكل الذي تصدر فيه. ومن الأمور البالغة الأهمية تنمية مصادر المعلومات المحلية ومواردها.

٤,٣,١ المجموعات

الفئات التالية من المواد المكتبية يمكن أن تكون ممثلة في المكتبة العامة النموذجية وإن كانت قائمة الفئات غير شاملة:

- المواد الروائية وغير الروائية للكبار واليافعين والأطفال
- الأعمال المرجعية
- الوصول إلى قواعد البيانات
- الدوريات
- الصحف المحلية والإقليمية والوطنية
- المعلومات المتعلقة بالمجتمع المحلي
- المعلومات الحكومية بما في ذلك المعلومات الصادرة عن الإدارة المحلية أو بشأنها
- المعلومات المتعلقة بالأعمال التجارية
- موارد التاريخ المحلي
- الموارد المتعلقة بسلاسل النَّسب

- الموارد المتوافرة في اللغة الرئيسية للمجتمع المحلي
- الموارد المتوافرة في لغات أقليات المجتمع المحلي
- الموارد المتوافرة في لغات أخرى
- كراسات النُّوَت الموسيقية
- ألعاب الحاسوب
- لعب الأطفال
- الألعاب والأحاجي
- مواد الدراسة.

٤,٣,٢ الأشكال

الأشكال التالية يمكن أن تندرج في مجموعة المكتبة العامة وإن كانت قائمة الأشكال غير شاملة والأشكال الجديدة لا تكف عن الظهور

- الكتب ذات الغلاف الورقي أو المقوى
- العجالات والتقاويم الفلكية
- الصحف والدوريات بما في ذلك ملفات القصاصات الصحفية
- المعلومات الرقمية عبر الانترنيت
- قواعد البيانات على الخط المباشر
- قواعد بيانات أقراص القراءة بالليزر (CD-ROM)
- البرامجيات
- الميكروفورمز
- الأشرطة المسجلة والأقراص المدمجة (CD's)
- الأقراص الرقمية متعددة الاستعمالات (DVD's) *
- كاسيتات الفيديو
- أقراص الليزر
- المواد المطبوعة بأحرف كبيرة
- مواد البراي
- الكتب السمعية
- الكتب الإلكترونية
- الملصقات.

---

* Digital versatile discs

٤,٤ تنمية المجموعات

ليست المجموعات سوى وسيلة لاستكمال الخدمات ولا ينبغي أن ينظر إليها على أنها غاية في حد ذاتها، ما لم يكن الغرض الرئيسي المحدد لها هو صون الموارد والحفاظ عليها لصالح الأجيال المقبلة.

وليست المجموعات الكبيرة صنو المجموعات الجيدة ولا سيما في عالمنا الرقمي الجديد. فتواؤم المجموعة مع احتياجات المجتمع المحلي أهم من حجم المجموعة.

وتتحكم في حجم المجموعة عوامل كثيرة من بينها سعة المكان، والموارد المالية، وجمهور السكان الذين تخدمهم المكتبة، والقرب من مكتبات أخرى، والدور الإقليمي الذي تؤديه المجموعات، وإمكانية الوصول إلى الموارد الإلكترونية، وتقدير الاحتياجات المحلية، ومعدلات الاقتناء– الاستبعاد، وسياسة تبادل الأرصدة مع المكتبات الأخرى.

٤,٤,١ معايير تكوين المجموعات

ينبغي أن يشكل ما يلي المعايير الرئيسية لتكوين المجموعات

- طائفة من الموارد التي تلبي احتياجات جميع أفراد المجتمع المحلي
- موارد في أشكال تمكن جميع أفراد المجتمع المحلي من الانتفاع بخدمات المكتبة
- معدل تدفق العناوين الجديدة
- معدل تدفق الكتب الجديدة
- تشكيلة واسعة من فئات المواد الروائية وتغطية واسعة للموضوعات غير الروائية
- توفير موارد في شكل غير مطبوع
- الوصول إلى الموارد الخارجية، مثل مكتبات مؤسسات أخرى، وقواعد البيانات الإلكترونية، والجمعيات المحلية، والمصالح الحكومية، والمعارف المتوافرة في المجتمع المحلي عن الثقافات المنقولة
- استبعاد الكتب القديمة والكتب التي بطل استعمالها والكتب البالية؛ والموارد ومصادر المعلومات غير المطبوعة.

٤,٥ مبادئ صيانة المجموعات

تضم المكتبات العامة، أيا كان حجمها، مواد في أشكال مختلفة. ومبادئ صيانة المجموعات تنطبق على قدم المساواة على جميع المواد على اختلاف أشكالها. وينبغي أن تكون المواد المعروضة للاطلاع الحر في حالة مادية جيدة وتتضمن معلومات جارية. والرصيد المحدود رفيع الجودة يسفر عن نفع أكبر مما يسفر عنه رصيد أكبر تعلو فيه نسبة الكتب القديمة البالية التي انقضى عهدها حيث يمكن أن تتوه الكتب الأجود في خضم الرصيد الذي تعوزه الجودة. ومن الممكن أن يسفر استخدام المواد المرجعية المتقادمة عن حصول المنتفع على معلومات تفتقر إلى الدقة.

وتستكمل المواد المحفوظة في أشكال إلكترونية مجموعات الكتب وقد تحل محلها في مجالات معينة. وتعد الأعمال المرجعية والدوريات الموجودة على الانترنيت أو المحفوظة على أقراص القراءة بالليزر بديلا صالحاً عن الأشكال المطبوعة.

٤,٥,١ الاقتناء والاستبعاد

المجموعة المكتبية مورد حي متطور يقتضي تدفق مواد جديدة إلى داخله وخروج مواد قديمة منه لكي يُضمن له بقاؤه ملائما لاحتياجات المجتمع المحلي على مستوى مقبول من الدقة.

ومعدلات الاقتناء أقوى مغزى من حجم المجموعة. وكثيراً ما يتحدد معدل الاقتناء إلى حد بعيد بحجم ميزانية المورد وإن كان من الممكن أن يتأثر بعوامل أخرى من بينها مثلا عدد الكتب التي تنشر باللغات المحلية؛ وجمهور المنتفعين؛ ومستوى الانتفاع؛ والتنوع الثقافي واللغوي؛ والتوزيع العمري للسكان؛ وذوو الاحتياجات الخاصة مثل المسنين أو الأشخاص الذين يعانون من معوقات؛ وإمكانية الوصول إلى المعلومات على الخط المباشر. وينبغي أن يعكس حجم الرصيد ونوعيته احتياجات المجتمع المحلي.

٤,٥,٢ أرصدة الاحتياطي

قد يكون من الضروري الإبقاء فوق الرفوف التي لا تتاح للجمهور إمكانية الوصول إليها مباشرة على مجموعة من الكتب الأقدم والأقل استعمالاً. وينبغي أن لا تتضمن تلك المجموعة إلا كتباً لها وجه استخدام راهن أو مقبل والتي لا يمكن إبدالها بغيرها أو الحصول عليها في شكل آخر. ومن أمثلة ذلك مجموعات الموضوعات الخاصة التي تستخدم بانتظام وإن كان بدرجة محدودة، والأعمال الروائية التي نفذت طبعتها. أما الكتب التي تحتوي على معلومات متقادمة أو هي في حالة رديئة ويمكن إبدالها، فينبغي أن تستبعد فلا تحتفظ في رصيد احتياطي. ومن المجدي الاحتفاظ برصيد احتياطي تعاوني مع مكتبات أخرى. وينبغي أن يكون الاحتفاظ برصيد احتياطي نشاطاً منتظماً ومستمراً. ومن شأن توافر طائفة واسعة من المعلومات على الانترنيت أو على قواعد بيانات إلكترونية أن يقلل من حاجة المكتبات العامة إلى الاحتفاظ بأرصدة احتياطية ضخمة.

٤,٥,٣ الإعارة بين المكتبات

ما من مكتبة أو مرفق مكتبة يمكن أن يكون مكتفياً ذاتياً برصيده ومن ثم ينبغي أن يكون هناك نظام للإعارة بين المكتبات يشكل جانباً أساسياً لكل مرفق مكتبة عامة. ففي داخل مرفق مكتبة متعدد المخارج يمكن لبرنامج منتظم لتبادل الأرصدة بين المكتبات أن يحقق استخداماً أقصى للرصيد ويزود المنتفعين بتشكيلة أكبر من العناوين التي يجري الاختيار من بينها.

٤,٦ معايير مجموعات الكتب

تتعلق المعايير المقترحة فيما يلي بمجموعات الكتب. ومن الممكن أن تؤدي الظروف المحلية والمالية إلى تنوعٍ في تلك المعايير المقترحة. وحيث تكون الموارد محدودة للغاية، يمكن أن تعتبر المعايير أرقاماً مستهدفة وأن تعد استراتيجيات متوسطة الأجل وطويلة الأجل سعياً إلى بلوغ تلك المعايير مستقبلا.

- كقاعدة توجيهية عامة، ينبغي أن تستقر مجموعة الكتب عند ١,٥ إلى ٢,٥ كتاب للفرد
- ينبغي أن لا يقل المستوى الأدنى لرصيد أصغر مركز لتقديم الخدمات المكتبية عن ٢٥٠٠ كتاب

وفي أصغر المجموعات حجماً، يمكن توفير المواد الخاصة بالأطفال والمواد الروائية وغير الروائية المتعلقة بالكبار بنسب متعادلة. وفي المجموعات الأكبر تنزع نسبة الكتب غير الروائية إلى الزيادة. ويمكن أن تختلف تلك النسب وفقاً لاحتياجات المجتمع المحلي والدور المتوقع من المكتبة العامة. وينبغي تنمية مجموعات مكتبية لتلبية احتياجات اليافعين (انظر IFLA Guidelines for Library Services to Young Adults). وحيث يكون للمكتبة دور تربوي هام تؤديه، فمن المرجح أن ينعكس ذلك على تكوين رصيدها.

وحيث لا تتاح أرقام سكانية يعول عليها، فستكون ثمة حاجة إلى أساليب بديلة لوضع المعايير. فمن الممكن أن يتخذ الحجم المقدر للمجتمع المحلي المتلقي للخدمة، وحجم المكتبة، وعدد المنتفعين الحاليين والمتوقعين، أساساً لوضع معايير لحجم المجموعة. كما يمكن استخدام المقارنات مع عدد من المكتبات القائمة التي تخدم مجتمعات محلية ذات حجم وتكوين مماثلين – كأساس لتحديد رقم مستهدَف لحجم المجموعة وحجم الموارد اللازمة لصيانتها.

٤,٧ معايير أجهزة المعلومات الإلكترونية

تمر بمرحلة مبكرة جهود وضع معايير لتوفير أجهزة المعلومات الإلكترونية. وتشمل المعايير الحالية ما يلي:

- ❖ طبق في كندا معيار نقطة وصول واحدة إلى الحاسوب لكل ٥٠٠٠ من السكان.
- ❖ يوصي معيار طبق مؤخراً في انجلترا بأن لا يقل مجموع محطات العمل – بما في ذلك المحطات الخاصة بالوصول إلى الفهارس على الخط المباشر – التي تتاح لاستعمال الجمهور عن ٠,٧ لكل ١٠٠٠ من السكان.
- ❖ في كوينزلاند، استراليا، يوصى بتوفير ما يلي:

للسكان البالغ مجموعهم ٠٠٠ ٥٠ أو أقل – حاسوب شخصي واحد لكل ٥٠٠٠ من السكان.

للسكان الذين يزيد مجموعهم على ٠٠٠ ٥٠ – حاسوب شخصي واحد لكل ٥٠٠٠ من السكان حتى ٠٠٠ ٥٠ نسمة، وحاسوب شخصي واحد لكل ٠٠٠ ١٠ نسمة إضافية من السكان.

وتوصي تلك المعايير بأن ما لا يقل عن نصف الحواسيب المخصصة للجمهور ينبغي أن تتيح الوصول إلى الانترنيت، وأنه ينبغي أن تتيح جميعها الوصول إلى طابعة.

٤,٨ برنامج تنمية المجموعات للمكتبات الجديدة

تقتضي تنمية المكتبات الجديدة المقترحة إجراء تقييم للتكوين الديمغرافي للمجتمع المحلي في مناطق تجمُّع المنتفعين من تلك المكتبات من أجل البت فيما تتألف منه المجموعات في بداية الأمر. كما ينبغي الاضطلاع بمهمة وضع المعايير المحلية والإقليمية بغية مراعاة ما يطرأ من تغيرات على منطقة تجمع السكان المتوقع انتفاعهم من المكتبة الجديدة. وتتعلق المعايير الموصى بها فيما يلي بتوفير الكتب. وسيحتاج الأمر إلى معايير إضافية لوسائط أخرى.

٤,٨,١ مرحلة الإنشاء

ينبغي أن تُنشأ في المكتبات الجديدة مجموعة أساسية لتلبية احتياجات عامة السكان في منطقة التجمع. وينبغي أن يتمثل الهدف المنشود في هذه المرحلة في نطاق وعمق كافيين لأن تلبي الموارد الاحتياجات لا أن يكون تغطية شاملة. وفي هذه المرحلة ينبغي أن يكون نظام الإعارة المتبادلة بين المكتبات في ذروة استخدامه لغرض استكمال المجموعات الآخذة في النمو. وفي بعض البلدان، تستخدم مواد من مركز وطني أو إقليمي في دعم الرصيد المحلي من الكتب.

على الصعيد المثالي، ينبغي أن تُنشأ المكتبة على أساس رصيد أدنى هو كتاب واحد للفرد.

وحيث لا يكون ذلك أمراً ممكن التحقيق، ينبغي تنفيذ خطة نمو متواضعة لإرساء ذلك الرصيد الأساسي الأدنى على امتداد فترة ثلاث سنوات. وينبغي أيضاً تضمين هذه المرحلة من التنمية إمكانية الوصول إلى مصادر المعلومات الإلكترونية.

٤,٨,٢ مرحلة التوطيد

يتمثل الهدف في هذه المرحلة في تحقيق نمو الرصيد حجماً ونطاقاً وعمقاً. وتوضع في الاعتبار عندئذ ظروف خاصة للسكان وتنمَّى المجموعات بهدف تلبية احتياجات أشد عمقا للسكان المنتفعين. ويبدأ في لعب دوره عامل استبعاد الكتب ويبدأ معدل نمو المجموعة في الانخفاض مع زيادة عدد الكتب المستبعدة على عدد الكتب المقتناة.

يمثل النمو إلى كتابين للفرد هدفا متواضعا على امتداد فترة ثلاث سنوات.

٤,٨,٣ مرحلة الاستقرار

في هذه المرحلة تلبي المكتبة احتياجات المجتمع المحلي عمقاً ونطاقاً وكماً. وتحتفظ المجموعات بجودتها بفضل تعادل معدلات الاقتناء مع معدلات الاستبعاد. وتستقر

الأشكال الجديدة داخل المجموعات حال توافرها وإتاحة فرص الوصول إلى أوسع نطاق ممكن من الموارد بفضل التكنولوجيا.

٤,٨,٤ إنشاء المضامين

ينبغي للمرفق أن يصبح منشئاً للمضامين وصائنا لموارد المجتمع المحلي. ويتضمن إنشاء المضامين نشر الكتيبات الإعلامية وتنمية محتوى شبكة الويب بإتاحة فرص الوصول عبرها إلى المعلومات عن المكتبة أو المحفوظة بالمكتبة في أشكال مطبوعة. ومن شأن ذلك أن يرسخ مكانة المكتبة باعتبارها مدخلاً بإنشائها وصلات مع صفحات مفيدة على الويب.

- تتعاون ثماني مكتبات في فيجله (Vejle)، الدنمارك، في إنشاء موقع على الويب يغطي جميع الأحداث الثقافية بالمنطقة. وهي تسجل أيضا تفاصيل ما يزيد على ٢٠٠٠ منظمة محلية وتزودها بعرض على الويب يروج لأنشطتها. (http:www.netopnu.dk)

٤,٩ معدلات الاقتناء والاستبعاد

بالنسبة للرصيد العام من الكتب في مرفق مكتبة مستقر، يجوز تطبيق معدلات الاقتناء التالية:

السكان	الكتب للفرد في السنة	الكتب لكل ألف من السكان في السنة
دون ٢٥ ٠٠٠	٠,٢٥	٢٥٠
٢٥ ٠٠٠ – ٥٠ ٠٠٠	٠,٢٢٥	٢٢٥
٥٠ ٠٠٠ +	٠,٢٠	٢٠٠

وتقترح الأمثلة التالية حجم رصيد الكتب لمجتمعات محلية متباينة الحجم.

سيناريو رقم ١
مرفق مكتبة منشأ لخدمة ١٠٠ ٠٠٠ من السكان
وسيط رصيد الكتب يبلغ ٢٠٠ ٠٠٠ مجلد
معدل الاقتناء السنوي يبلغ ٢٠ ٠٠٠ مجلد

سيناريو رقم ٢
مرفق مكتبة منشأ لخدمة ٥٠ ٠٠٠ من السكان
وسيط رصيد الكتب يبلغ ١٠٠ ٠٠٠ مجلد
معدل الاقتناء السنوي يبلغ ١١ ٢٥٠ مجلد

سيناريو رقم ٣
مرفق مكتبة منشأ لخدمة ٠٠٠ ٢٠ من السكان
وسيط رصيد الكتب يبلغ ٠٠٠ ٤٠ مجلد
معدل الاقتناء السنوي يبلغ ٠٠٠ ٥ مجلد

٤,٩,١ المكتبات الصغيرة والمكتبات المتنقلة

لن يكون من المناسب تطبيق معدلات الاقتناء العامة لتلبية احتياجات المكتبات الصغيرة والمكتبات المتنقلة حيث يكون حجم الأرصدة محدوداً. وتحتاج جميع المكتبات إلى حد أدنى معين من الرصيد لكي توفر نطاقا من الكتب يكفي لكي يختار منه المنتفعون. وقد يكون معدل الاقتناء ٢٥٠ كتابا لكل ١٠٠٠ من السكان مناسبا لنقاط الخدمة الصغرى حيث تخفض القيود المادية مستويات الأرصدة إلى ما دون الـ ٥٠٠ ٢ مجلد، المستوى الأدنى الموصى به. وفي تلك الحالات، ينبغي الاستناد في إقرار معدلات الاقتناء أو معدلات التجديد أو معدلات التبادل إلى حجم المجموعة وليس إلى حجم السكان المنتفعين وجعله نحو ١٠٠ في المائة أو أكثر سنويا. وفي هذه الأوضاع يعد النظام الكفء للإعارة فيما بين المكتبات أمراً لا عنى عنه.

٤,٩,٢ المجموعات الخاصة

قد لا تكون معدلات الاقتناء والاستبعاد العامة ملائمة لبعض أجزاء المجموعة أو لمجموعات خاصة معينة أو حيث تسود ظروف خاصة. وفي تلك الحالات يجب أن تعكس سياسة المجموعات الاحتياجات الخاصة. ومن الأمثلة المحددة على ذلك ما يلي:

- موارد السكان الأصليين – حيث يكون للمكتبة العامة دور تؤديه في صيانة وتعزيز مجموعات الموارد المتعلقة بثقافة السكان الأصليين وضمان وصول هؤلاء السكان إليها.
- موارد التاريخ المحلي – المواد المتعلقة بتاريخ المجتمع المحلي والتي ينبغي بذل جهود نشطة لجمعها وصونها وإتاحة الاطلاع عليها
- المكتبات التي توجد في مجتمعات محلية بها نسبة مرتفعة من فئات معينة، مثل الأطفال أو المتقاعدين أو اليافعين أو الشعوب الأصلية أو الأقليات الاثنية أو العاطلين، والتي ينبغي أن تعكس احتياجات تلك الفئات فيما تقتنيه من مجموعات وتقدمه من خدمات.
- المجموعات المرجعية – قد تدعو الحاجة إلى الاحتفاظ بالمراجع القديمة بغية توفير البيانات التاريخية لأعمال البحوث.

الفصل ٥
الموارد البشرية

"ينبغي أن تنظم المكتبة العامة تنظيما فعالاً ، وأن يتم تشغيلها وفقاً للمعايير المهنية.

وأمين المكتبة وسيط نشيط بين المنتفعين والموارد. فلا بد من إعداده مهنياً، وتدريبه باستمرار، لتأمين خدمات كافية."

(بيان الايفلا/اليونسكو بشأن المكتبة العامة، ١٩٩٤)

٥,١ <u>مقدمة</u>

الموظفون مورد بالغ الأهمية بالنسبة لتشغيل المكتبة. وعادة ما تشكل تكاليف الموظفين نسبة عالية من ميزانية المكتبة. ومن الضروري، من أجل تقديم أفضل خدمة ممكنة إلى المجتمع المحلي، الحفاظ على موظفين جيدي التدريب وأقوياء الدوافع بغية الاستفادة الفعالة من موارد المكتبة وتلبية طلبات المجتمع المحلي. وينبغي أن يتوافر الموظفون بأعداد كافية للاضطلاع بتلك المسؤوليات.

وإدارة موظفي المكتبة مهمة ذات خطورة في حد ذاتها. فينبغي أن يكون لدى جميع الموظفين إلمام واضح بسياسة مرفق المكتبة، وفهم محدد المعالم لواجباتهم ومسؤولياتهم، وأن يتمتعوا بشروط عمل تخضع لتنظيم سليم، وبمرتبات تضاهي نظيرتها في الوظائف الأخرى المماثلة.

٥,٢ <u>مهارات موظفي المكتبة</u>

المكتبة العامة مرفق يستهدف بخدماته جميع أفراد المجتمع المحلي الذين يستشعرون احتياجات متنوعة ومتغيرة. وسيحتاج موظفو المكتبة العامة إلى عدد من المهارات والصفات المميزة بما في ذلك مهارات التعامل مع الآخرين، والوعي الاجتماعي، والعمل الجماعي، والقيادة، والكفاءة في ممارسات المنظمة وإجراءاتها. ومن الممكن تعريف الصفات المميزة والمهارات الأساسية المطلوب توافرها لموظفي المكتبة العامة على النحو التالي:

- القدرة على التخاطب الإيجابي مع الآخرين
- القدرة على فهم احتياجات المنتفعين
- القدرة على التعاون مع الأفراد والجماعات في المجتمع المحلي
- معرفة التنوع الثقافي وفهمه
- معرفة المواد التي تتألف منها مجموعة المكتبة وكيفية الوصول إليها
- فهم مبادئ الخدمة العامة والتعاطف معها
- القدرة على العمل مع الآخرين بهدف تقديم خدمات مكتبية فعالة

- المهارات التنظيمية مشفوعة بالمرونة اللازمة للتعرف على التغيرات وإحداثها
- سعة الخيال والرؤية والانفتاح على الأفكار والممارسات الجديدة
- الاستعداد لتغيير أساليب العمل مجاراةً لنشوء أوضاع جديدة
- معرفة تكنولوجيات المعلومات والاتصالات

٥,٣ فئات الموظفين

توجد فئات الموظفين التالية في المكتبات العامة:

- أمناء المكتبات المؤهلون
- مساعدو أمناء المكتبات
- الموظفون المتخصصون
- موظفو الدعم

وتوجد في بعض البلدان فئة وظيفية إضافية هي فئة تقنيي المكتبات أو أشباه المهنيين ممن حصلوا على مؤهلات متوسطة.

ومن الممكن أن يعين الموظفون من مختلف الفئات إما على أساس كل الوقت أو جزء من الوقت. وفي بعض البلدان يتشاطر شخصان أو أكثر وظيفة واحدة في إطار ممارسة تعرف باسم تشاطر الوظائف، مما يتيح الفرص لتعيين أشخاص جزءاً من الوقت ممن لا يستطيعون العمل كل الوقت.

٥,٣,١ أمناء المكتبات المؤهلون

أمناء المكتبات المؤهلون موظفون مهنيون تلقوا مقرراً دراسياً في فن المكتبات ودراسات في المعلومات إلى مستوى الدرجة الجامعية الأولى أو ما فوقها. ويقوم أمين المكتبة بتصميم خدمات ونظم المكتبات والمعلومات وتخطيطها وتنظيمها وتنفيذها وإدارتها وتقييمها بهدف تلبية احتياجات المنتفعين بخدمات المكتبة والمعلومات في المجتمع المحلي. ويشمل ذلك تنمية المجموعات وتنظيمها واستغلالها، وتزويد المنتفعين بالمشورة والمساعدة في العثور على المعلومات واستخدامها، وتطوير النظم التي تيسر الوصول إلى موارد المكتبة. ويقيم أمناء المكتبات المؤهلون اتصالات منتظمة مع أفراد المجتمع المحلي الذي يخدمونه. ولكي يؤدي فريق المهنيين وظائفه، ينبغي أن يضم موظفين ذوي خبرة متخصصة في مجالات محددة من بينهم مكتبيو الأطفال وموظفو الإعلام ومكتبيو المراجع.

وفيما يلي قائمة ببعض واجبات أمين المكتبة المؤهل. وهي ليست قائمة شاملة وليس من المرجح أن يضطلع أمين المكتبة المؤهل بكافة هذه الأنشطة في وقت معاً:

- تحليل احتياجات المجتمع المحلي من الموارد والمعلومات
- صياغة وتنفيذ سياسة تنمية المرفق
- تخطيط الخدمات المقدمة إلى الجمهور والمشاركة في تقديمها
- استرجاع المعلومات وعرضها
- الإجابة عن الاستفسارات عن المراجع والمعلومات باستخدام المواد المناسبة
- مساعدة المنتفعين على استخدام موارد المكتبة والمعلومات
- تنمية الخدمات اللازمة لتلبية احتياجات فئات خاصة، كالأطفال مثلا
- إنشاء وصيانة قواعد البيانات بهدف تلبية احتياجات المكتبة والمنتفعين بخدماتها
- تصميم خدمات ونظم المكتبة والمعلومات بهدف تلبية احتياجات الجمهور
- تطوير سياسات ونظم اقتناء موارد المكتبة
- تنظيم وإدارة نظم المكتبة والمعلومات
- فهرسة مواد المكتبة وتصنيفها
- الترويج لخدمات المكتبة
- تقييم خدمات ونظم المكتبة وقياس أدائها
- اختيار الموظفين وتقييم أدائهم وإدارة شؤونهم وتدريبهم
- الميزنة
- التخطيط الاستراتيجي
- المشاركة في تخطيط وتصميم وترتيب المكتبات الجديدة والمجددة والمكتبات المتنقلة
- مواكبة التطورات الجارية في فن المكتبات وخدمات المعلومات وما يتصل بهما من تكنولوجيات.

٥,٣,٢ مساعدو أمناء المكتبات

تشمل واجبات مساعدي أمناء المكتبات مهام الإعارة والتداول الروتينية للمواد والمهام التشغيلية للمكتبة ومنها ترفيف الكتب وتضبيط الرفوف ومعالجة مواد المكتبة وإدخال البيانات وحفظ الملفات والأعمال الكتابية الداعمة والرد على استفسارات رواد المكتبة. ومساعدو أمناء المكتبات هم أكثر الموظفين اتصالا بالجمهور ومن ثم ينبغي أن يتحلوا بمستوى رفيع من مهارات التعامل والتخاطب مع الآخرين وأن يتلقوا تدريبا مناسبا في هذا المجال.

٥,٣,٣ الموظفون المتخصصون

قد تستخدم مرافق المكتبات العامة الكبيرة موظفين متخصصين للقيام بوظائف محددة من بينها مثلا إدارة نظم الحواسيب والأعمال الإدارية والمالية والتدريبية والتسويقية. وقد يحمل الموظفون المتخصصون مؤهلات في مجال تخصصهم وليس في فن المكتبات.

٥,٣,٤ موظفو الدعم

يشمل موظفو الدعم عمال الحراسة والفراشة والنظافة وقيادة السيارات وحفظ الأمن. وهم يضطلعون بوظائف مهمة تسهم في التشغيل الميسَّر لمرفق المكتبة. وينبغي أن ينظر إليهم على أنهم جزء لا يتجزأ من موظفي المكتبة.

٥,٣,٥ تكوين هيئة الموظفين

ينبغي لتكوين هيئة الموظفين أن يعكس بقدر الإمكان تشكيلة السكان الذين تخدمهم المكتبة. من ذلك مثلا أنه حيث تكون هناك أعداد ملموسة من جماعة اثنية معينة داخل المجتمع المحلي، ينبغي أن تضم هيئة موظفي المكتبة عدداً من الأفراد المنتمين إلى تلك الجماعة. ومن شأن ذلك أن يثبت أن المكتبة مرفق يستهدف بخدماته جميع أعضاء المجتمع المحلي ويساعد على اجتذاب المنتفعين من شتى قطاعات الجمهور.

٥,٤ المعايير الأخلاقية

على موظفي المكتبة العامة تقع مسؤولية الحفاظ على معايير أخلاقية رفيعة في معاملاتهم مع الجمهور وفي تعاملهم فيما بينهم ومع المنظمات الأخرى. فينبغي أن يعامل جميع أفراد الجمهور على أساس المساواة وأن يبذل كل جهد لضمان كون المعلومات المقدمة معلومات دقيقة بقدر الإمكان. ويجب على أمناء المكتبات أن لا يدعون مواقفهم وآراءهم الشخصية تتدخل في البت في أي أفراد الجمهور يتلقون الخدمات وأي المواد تحظى بالاختيار والعرض. ويجب أن يكون الجمهور على ثقة من حياد موظفي المكتبة إذا أريد للمكتبة أن تلبي احتياجات جميع أفراد المجتمع المحلي. وقد عمدت رابطات المكتبات في بعض البلدان إلى إعداد مدونات لقواعد السلوك يمكن أن تتخذ نماذج لإعداد مدونات مماثلة في أماكن أخرى. ويورد موقع الـ IFLA/FAIFE على شبكة الويب تفاصيل ما يزيد على عشرين مدونة لقواعد سلوك أمناء المكتبات في مختلف البلدان. (http://www.faife.dk/ethics/codes.htm)

٥,٥ واجبات موظفي المكتبة

ينبغي أن يكون تشغيل المكتبة جهداً جماعياً تربط فيه علاقات العمل الوثيقة بين جميع موظفيها. ومن المهم من جهة أخرى أن يستخدم الموظفون في المقام الأول في أداء مهام ذات صلة بمهاراتهم ومؤهلاتهم. فمن الإسراف في استخدام الموارد مثلاً أن يضطلع أمناء المكتبات المؤهلون بصفة منتظمة

بمهام الإعارة والتداول الروتينية. ولنفس هذا السبب ليس من الضروري أن يكون لكل مكتبة أمين مؤهل أيا كان حجم المكتبة أو معدل تداول المواد فيها. والمكتبات الصغيرة التي تفتح أبوابها لساعات محدودة ليست بحاجة إلى الحضور المتواصل لأمين مؤهل. غير أن المكتبات المذكورة ينبغي أن تعمل تحت إشراف أحد الموظفين المؤهلين، فلجميع المنتفعين الحق في استشارة أمين مكتبة مؤهل. وينبغي أن يحصل الموظفون وقت تعيينهم على عقد مكتوب ينص بوضوح على واجباتهم ومسؤولياتهم ولا ينبغي إدخال تعديلات عليه دون التشاور مع الموظف المعني.

٥,٦ مستويات الموظفين

يتأثر عدد الموظفين المطلوبين لكل مكتبة بمجموعة من العوامل التي يذكر منها مثلا عدد مباني المكتبة وحجم كل منها وترتيبه، وعدد الأقسام في كل مبنى ومستوى استعمالها والخدمات التي تقدم خارج المكتبة ودواعي الحاجة إلى موظفين متخصصين. وحيث تقدم بعض الخدمات أو تدعم من جانب هيئة إقليمية أو وطنية أو مركزية، سيكون لذلك تأثيره على عدد الموظفين المطلوبين على المستوى المحلي. ومن العوامل المهمة الأخرى مستوى الموارد المتاحة. ومع مراعاة هذه الفروق وغيرها من الفروق المحلية، يوصى بأعداد الموظفين التالية عدا موظفي الدعم:

- ما يعادل موظفاً واحداً يعمل كل الوقت لكل ٢٥٠٠ من السكان
- ينبغي أن يكون ثلث الموظفين (دون حساب موظفي الدعم) أمناء مكتبات مؤهلين

وتلك مستويات أساسية موصى بها وسيكون للظروف المحلية تأثير عليها. وحيث لا تتوافر أرقام سكانية يعول عليها يمكن تقرير عدد الموظفين بالاستناد إلى حجم المكتبة وتنوع مهامها وعدد المنتفعين بخدماتها. ومن الأساليب الأخرى لتقرير مستوى عدد الموظفين إجراء مقارنات مع مكتبات أخرى لها نفس الحجم وذات صفات مماثلة.

٥,٧ تعليم أمناء المكتبات

يشترط في أمناء المكتبات المؤهلين أن يكونوا حاصلين على درجة جامعية أولى أو عليا في مجال فن المكتبات وأجروا دراسات معلومات في أحد معاهد المكتبات. ولكفالة بقائهم على اتصال بآخر التطورات، ينبغي لأمناء المكتبات أن يواظبوا على تنمية قدراتهم المهنية على أسس نظامية وغير نظامية. فمن المهم أن يظل أمناء المكتبات على صلة وثيقة بمعاهد المكتبات في بلدانهم وعلى علم تام بمضامين الدراسات التي تقدم فيها. وينبغي لهم حيثما أمكن ذلك أن يشاركوا في أعمال المعهد بإلقاء المحاضرات مثلا أو بالمساعدة في مقابلة المرشحين للدراسة فيه فضلاً عن أشكال أخرى من التعاون.

٥,٨ التدريب

يعد التدريب عنصراً حيوياً من عناصر أنشطة المكتبة العامة ويجب أن يكون هناك برنامج تدريب متواصل ومخطط له على كافة المستويات للموظفين الذين يعملون كل الوقت والموظفين الذين يعملون بعض الوقت. فالتطورات السريعة الحاصلة في تكنولوجيا المعلومات تزيد كثيراً من إلحاح الحاجة إلى التدريب المنتظم، وينبغي أن يشتمل برنامج التدريب على إبراز أهمية إقامة الشبكات والوصول إلى المعلومات المتاحة في مصادر أخرى. وينبغي للموظفين المتخصصين وموظفي الدعم أن يتلقوا تدريبا مبدئيا في وظائف المكتبة العامة والغرض منها والسياق الذي تعمل فيه.

وعند إعداد ميزانية تنفيذ نظم جديدة، ينبغي تخصيص جانب منها للتدريب. وفي المرافق الكبيرة للمكتبات ينبغي إنشاء وظيفة مسؤول عن التدريب يعهد إليه بتخطيط برنامج التدريب وتنفيذه. ومن أجل ضمان توافر الأموال اللازمة للتدريب ينبغي تخصيص نسبة من الميزانية لهذا الغرض.

- يوصى بأن يخصص لأغراض التدريب نسبة تتراوح بين ٠,٥٪ و ١٪ من مجموع ميزانية المكتبة.

وينبغي الإبقاء على مستوى تمويل التدريب في أوقات إحداث تخفيضات في الميزانية بالنظر إلى الأهمية البالغة لوجود موظفين على درجة عالية من التدريب في مثل هذه الظروف.

٥,٨,١ التتلمذ

من أساليب التدريب الفعالة والاقتصادية استحداث نظام للتتلمذ يعمل الموظف الجديد بمقتضاه مع زميل له أكثر خبرة وتجربة ويوفر له التوجيه والتدريب. وينبغي للموظف المجرّب أن يوجه الموظف الجديد بشأن مسائل تتعلق بالعمل والوظيفة. وينبغي الاحتفاظ بقائمة مرجعية بالتدريب الذي يقدمه الموظف المجرب لضمان حسن القيام بالتدريب.

٥,٨,٢ الاتصالات

إضافة إلى التدريب أثناء الخدمة، ينبغي أن تتاح للموظفين فرص حضور دورات واجتماعات قصيرة تناسب قدرتهم على أداء أعمالهم. وينبغي تشجيعهم على أن يكونوا أعضاء نشطين في رابطة أمناء المكتبات المناسبة بالنظر إلى أن ذلك ينشئ صلات مع موظفي مكتبات أخرى ويتيح فرصاً لتبادل الأفكار والخبرات. وقد يكون من الممكن أيضا ترتيب مبادلات مع موظفي مكتبات أخرى في البلد نفسه أو في مكتبة مماثلة في بلد آخر، نظراً لما يمكن أن ينطوي عليه ذلك من اكتساب الأشخاص المعنيين تجارب قيّمة.

٥,٩ التطور المهني

بغية تقوية الحوافز والحفاظ على الموظفين الأكفاء، ينبغي أن تتاح فرص التطور المهني على كافة المستويات. وينبغي وضع مخطط لتقييم الأداء يقف منه الموظفون على تقييم لأدائهم الراهن ويسترشدون به في تحسين مهاراتهم وتنميتها. كما أنه يتيح فرصة لاستعراض معدل الارتقاء المهني للموظفين.

٥,١٠ ظروف العمل وشروطه

ينبغي أن يعمل جميع موظفي المكتبة في ظروف مرضية وأن تدون شروط الوظيفة بوضوح في العقد الذي يعطى للموظف الجديد عند تعيينه. وينبغي أن ترقى المرتبات إلى مستوى ما يؤدى من عمل وأن لا تكون أدنى من مرتبات الوظائف المماثلة في المجتمع المحلي.

٥,١٠,١ الصحة والأمان

يجب أن تحظى الصحة والأمان بأولوية عالية وأن تطبق سياسات وإجراءات بهدف الحد من المخاطر. وينبغي إيلاء الاعتبار لما يلي:

- ظروف عمل جيدة للموظفين
- أثاث ومعدات روعيت في تصميمها راحة الموظفين وصحتهم
- توافر المعينات التقنية للموظفين من ذوي المعوقات والاحتياجات الخاصة
- وضع خطط إخلاء واختبارها على أساس منتظم
- المسارعة إلى تصحيح الوضع فيما يتعلق بمخاطر الصحة والأمان حال تحديدها
- التحقق من أن جميع المعدات والأسلاك تتفق ومعايير الأمان المعترف بجدواها
- إنشاء لجنة مختصة بصحة الموظفين وأمانهم
- تعيين موظفين وتدريبهم على أن يكونوا ضباط إسعافات أولية أو حرائق
- توفير وسائل تحقيق الأمان للموظفين وخاصة عندما يعملون ليلاً بعيداً عن المكتبة
- تدريب متقدم على القيادة للموظفين المكلفين بقيادة سيارات المكتبة
- توفير ملابس واقية عندما تدعو الحاجة إليها
- تحديد وزن حمولات عربات نقل الكتب.

وكثيراً ما تفتح المكتبات أبوابها لساعات طويلة بما في ذلك ساعات المساء وأثناء عطلات نهاية الأسبوع. وينبغي عند إقرار ساعات عمل للموظفين بذل قصارى الجهود للتحقق من أن ساعات العمل هذه تتيح لهم من الوقت ما يكفي، وفي الساعات المناسبة، لممارسة الأنشطة الاجتماعية. ومن الأمور الحيوية صيانة وتعزيز علاقات العمل الجيدة مع الموظفين.

٥,١٠,٢ السلوك المعادي للمجتمع

في أي مبنى يستقبل أفراد الجمهور، يتعرض الموظفون أحياناً لأشخاص يتصرفون تصرفات مشينة ومعادية للمجتمع. وينبغي أن يدرب الموظفون على كيفية التصدي لمواقف كهذه وأن يزودوا بأجهزة إنذار تمكنهم من تنبيه سائر الموظفين. ويجب أن يكون من اليسير استدعاء رؤساء على الفور لمساعدة الموظفين. وينبغي أن يحتفظ بسجل كامل لتلك الأحداث. وينبغي وضع نظام يشترك فيه موظفون آخرون وأناس من هيئات أخرى، من ذلك مثلا تدريب أخصائيين اجتماعيين لمساعدة موظفي المكتبة على مجابهة هذه المواقف.

٥,١١ المتطوعون

حيث تستعين المكتبة بمساعدة طوعية من جانب أفراد من المجتمع المحلي لمعاونة موظفي المكتبة، ينبغي أن تكون هناك سياسة مدونة تحدد المهام التي يعهد بها إلى هؤلاء المتطوعين كما تحدد علاقتهم بتشغيل المكتبة وموظفيها. وينبغي أن لا يستخدم المتطوعون كبديل عن موظفين مدفوعي الأجر.

الفصل ٦
إدارة المكتبات العامة وتسويقها

ينبغي رسم سياسة واضحة تحدد الأهداف والأولويات والخدمات بما يتفق مع احتياجات المجتمع المحلي. وينبغي أن تنظم المكتبة العامة تنظيما فعالاً ، وأن يتم تشغيلها وفقاً للمعايير المهنية."

(بيان الايفلا/اليونسكو بشأن المكتبة العامة، ١٩٩٤)

٦,١ مقدمة

المكتبة العامة الناجحة منظمة حية متطورة تعمل مع مؤسسات غيرها ومع أفراد آخرين لتوفير طائفة من خدمات المكتبات والمعلومات من أجل تلبية الاحتياجات المتنوعة والمتغيرة للمجتمع المحلي. وهي تحتاج، لكي تكون فعالة، إلى مديرين وموظفين تتوافر لهم الخبرة والتدريب الجيد والقدرة على استخدام عدد من تقنيات الإدارة. ويتناول هذا الفصل أهم العناصر الداخلة في إدارة المكتبة العامة.

٦,٢ مهارات الإدارة

تقتضي إدارة المكتبة العامة توافر عدد من المهارات المختلفة:

- القيادة والحوافز
- الحفاظ على علاقات فعالة مع هيئات الإدارة والتمويل
- وضع الخطط وإقرار السياسات
- إقامة وصيانة شبكات مع منظمات أخرى
- التفاوض بشأن الميزانية وحسن إدارة الميزانية
- إدارة موارد المكتبة
- إدارة شؤون الموظفين
- تخطيط النظم المكتبية وتطويرها
- إدارة التغير
- التسويق والترويج
- إقامة صلات في المجتمع المحلي والقدرة على التأثير على أفراده وإقناعهم.

٦,٢,١ القيادة والحوافز

لمدير المكتبة دور حيوي يؤديه في الدعوة إلى مناصرة قيمة المكتبات العامة باعتبارها جزءاً لا يتجزأ من بنية دولية ووطنية ومحلية. ومن واجبه أن يعزز دور المكتبات العامة لدى الساسة وكل من لهم مصلحة في حسن سيرها على جميع المستويات لكي يضمن إدراكهم لأهمية المكتبات العامة ويجتذب من الأموال ما يكفي لصيانتها وتنميتها. ويجب على مدير المكتبة أن يتحقق من أن هيئات الإدارة على علم بالتطورات الجديدة التي قد يكون لها تأثير على خدمات المكتبة العامة وتدرك أن مرفق المكتبة عامل رئيسي في إتاحة فرص الوصول إلى الخدمات الجديدة.

وعلى مدير المكتبة تقع مسؤولية تقوية حوافز الموظفين وبعث الحيوية والنشاط والقوة في مرفق المكتبة وموظفيه. كما يؤدي مدير المكتبة دوراً رئيسياً في إدارة تطوير المرافق المادية والتحقق من أن الموارد، بما في ذلك تكنولوجيا المعلومات، تستغل أفضل استغلال لتمكين مرفق المكتبة من تلبية احتياجات المجتمع المحلي من الكتب والمعلومات.

٦,٢,٢ العلاقات مع هيئات الإدارة والتمويل

تحتاج المكتبة العامة، لكي تحقق أهدافها، إلى تمويل كاف ومتواصل. ومن المهم غاية الأهمية أن يقيم مدير المكتبة ويصون علاقة وثيقة وإيجابية مع الهيئات التي تقوم على إدارة المكتبة وتكفل تمويلها. ومدير المكتبة، بوصفه رئيساً لمرفق المكتبة العامة، ينبغي أن تتاح له إمكانية الوصول المباشر إلى المجلس أو اللجنة المسؤولة مباشرة عن مرفق المكتبة والمشاركة في مداولاتهما. وإضافة إلى الاجتماعات الرسمية، ينبغي أن تكون هناك اتصالات غير رسمية منتظمة بين مدير المكتبة وأعضاء مجلس الإدارة الذين ينبغي إطلاعهم بانتظام على أنباء مرفق المكتبة وتطوراته المقبلة.

٦,٢,٣ وضع الخطط وإقرار السياسات

يكفل التخطيط ما يلي:

- أن المكتبة تلبي احتياجات المجتمع المحلي
- أن مجلس الإدارة ومدير المكتبة وموظفيها يفهمون ما تحاول المكتبة إنجازه
- أن أموال المجتمع المحلي يجري إنفاقها على نحو فعال ومسؤول
- أن تَواصُل الخدمات مكفول بغض النظر عما يطرأ على الموظفين من تغيير
- أن المكتبة، بتوسعها نحو توفير خدمات جديدة، توسع آفاق المجتمع المحلي وتوقعاته.
- أن المكتبة قادرة على الاستجابة الفعالة للتغير.

ولضمان توفير خدمات المكتبة على نحو متكافئ وكفء وفعال بحيث تتمكن من الوصول إليها جميع قطاعات المجتمع المحلي، من الضروري إقرار الغرض من المكتبة العامة وتحديد أهدافها في الأجلين القريب والبعيد، ورسم استراتيجياتها وقياس أدائها. وتتطلب الخطط الاستراتيجية والخطط التشغيلية كلتاهما صياغة وتوثيقاً واعتماداً.

وينبغي أن لا يجري التخطيط بمعزل عن هيئات الإدارة والتمويل أو عن موظفي المكتبة وروادها الحاليين والمحتملين، بل بالتضامن والتضافر مع هؤلاء جميعاً. وينبغي أن تكون الخطة الاستراتيجية متمركزة حول المنتفعين وأن تتضمن العناصر التالية:

- استعراض المنجزات
- دراسة الاحتياجات
- تحديد الأولويات والأهداف قريبة الأجل
- وضع الاستراتيجيات اللازمة لبلوغ الأهداف
- تحديد عوامل النجاح الحاسمة
- تخصيص اعتمادات الميزانية
- توزيع الموارد على نحو يكفل تحقيق أداء أمثل
- قياس وتقييم أداء المدخلات والمخرجات
- إعادة تقدير الاحتياجات والسياسات.

٦,٢,٤ التخطيط التشغيلي

من الضروري وضع خطة تشغيلية لضمان تركيز خدمات المكتبة على تلبية الأولويات وبلوغ الأهداف التي حددتها الخطة الاستراتيجية، وينبغي أن تتضمن العناصر التالية:

- التركيز على الخدمات المقدمة إلى المنتفعين
- تنفيذ أولويات وأهداف الخطة الاستراتيجية
- تكوين العناصر التشغيلية للاستراتيجيات المتفق عليها
- إعداد أهداف واضحة التحديد مشفوعة بأطر زمنية يمكن التحكم فيها وتحقيقها
- تحديد المخرجات التي يمكن تحقيقها بما يعادل مستوى المدخلات
- مشاركة موظفي المكتبة الذين ينفذون الأنشطة
- توزيع المسؤوليات على موظفين محددين لتحقيق المخرجات
- برنامج لرصد الخطة وتقييمها وتعديلها على فترات منتظمة.

وقد تدعو الحاجة إلى أنظمة إدارية أو تشريعات محلية وإلى سياسات وإجراءات خاصة، وعندئذ ينبغي أن تصاغ وتوثق كما ينبغي وتبلَّغ إلى جميع من يعنيهم الأمر. كما ينبغي أن تشكل جزءاً من عملية الإدارة خطط الأعمال والتسويق وبحوث السوق وتحليل احتياجات المجتمع المحلي والدراسات الاستقصائية للمنتفعين وغير المنتفعين.

وينبغي أن يشجع التخطيط للمستقبل إحداث تغييرات إيجابية وتوخي المرونة والتخفيف إلى أقصى حد من تأثير المراحل الانتقالية على توفير الخدمات وعلى الموظفين والمنتفعين. ولتحقيق التغيير الفعال ينبغي أن يشرك في عملية التغيير جميع من يهمهم الأمر.

٦,٣ إقامة الشبكات وصيانتها

ينبغي لمدير المكتبة أن يتحقق من أن الشبكات تقام وتصان على الصعيد الوطني والإقليمي والمحلي، مع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات حيثما كان ذلك مناسباً. فمن شأن ذلك أن يتيح إيصال تشكيلة بالغة التنوع إلى المنتفع على المستوى المحلي. كما ينبغي لمدير المكتبة أيضا أن ينمي علاقات عمل جيدة مع مؤسسات أخرى بالمجتمع المحلي يذكر منها مثلا المدارس والمصالح الحكومية الأخرى والمنظمات الطوعية، وذلك عملاً لصالح المنتفعين وسعياً إلى إثبات دور المكتبة في صميم أنشطة المجتمع المحلي. وينبغي لمدير المكتبة حيثما أمكن أن يضمن أن المكتبة تؤدي دوراً نشطاً وإيجابياً داخل البنية المشتركة للمنظمة الأم.

٦,٤ الإدارة المالية

تتسم الإدارة المالية والتخطيط المالي بأهمية بالغة لضمان التشغيل الكفء للمكتبة (عند مستوى الأداء الأمثل) والاقتصادي (بأقل تكلفة) والفعال (لتحقيق أقصى منفعة). ولبلوغ هذه الأهداف ينبغي لمدير المكتبة أن:

- يبحث عن سبل تحسين مستويات التمويل من الموارد الوطنية وموارد حكومة الولاية أو الحكومة المحلية ومن غير ذلك من الموارد
- يعد خطط عمل ثلاثية أو خمسية تستند إلى خطط المكتبة طويلة الأجل، بما في ذلك طلبات تقديم الأموال التي تقتضيها الحاجة
- تخصيص الأموال لدعم الأنشطة التي يحددها بيان السياسة الخاص بالمكتبة وبالاستناد إلى أولويات سبق إقرارها
- إقامة شراكات، حيثما كان ذلك مناسبا، لعقد صفقات الاشتراء التعاونية، بهدف تحقيق أفضل استغلال للأموال المتاحة
- إجراء دراسة تكاليفية تستهدف تحديد تكاليف الأنشطة والبرامج بغية تيسير عمليات التخطيط المقبلة
- مواصلة سياسة تستهدف التجديد المتواصل للمباني والمعدات

- تقييم وتنفيذ تقنيات الأتمتة حيثما أدى ذلك إلى تحسين الكفاءة والفعالية
- استحداث نظم تضمن المساءلة الكاملة لجميع الموظفين الذين يضطلعون بمسؤولية أي جانب من جوانب الميزانية عن إنفاق الأموال التي يعهد إليهم بمسؤوليتها
- تحسين إنتاجية الموظفين وكفاءتهم.

٦,٥ إدارة موارد المكتبة

من العناصر الهامة لميزانية المكتبة عنصر الإنفاق على المواد التي تحتويها. وينبغي لمدير المكتبة أن يتحقق من أن هذه الأموال تنفق في وجوهها السليمة ووفقا للأولويات المتفق عليها للمكتبة، ومن أن المواد تصان وتتاح على نحو يكفل لها أن تحقق أقصى فائدة للمنتفعين بخدمات المكتبة.

٦,٦ إدارة شؤون الموظفين

يعد موظفو المكتبة عنصراً مهماً في مواردها وعادة ما تشكل مرتبات الموظفين أكبر قسم في ميزانيتها. ومن المهم للغاية أن تجمع إدارة شؤون الموظفين بين رهافة الحس والتساوق وأن تستند إلى مبادئ سليمة إذا أريد لها أن تبلغ مستويات رفيعة من الفعالية وقوة الحوافز والإشباع الوظيفي. ومن العناصر المهمة في إدارة شؤون الموظفين ما يلي:

- تبني إجراءات منصفة في تعيين الموظفين. فينبغي قبل الإعلان عن الوظيفة تحديد مواصفات تلك الوظيفة والصفات المطلوبة في شاغلها. وينبغي إجراء المقابلات بطريقة فيها إنصاف لجميع المتقدمين للوظيفة، وأن لا تستند التعيينات إلا إلى أحكام مهنية وإلى ملاءمة الشخص للوظيفة وأن لا تؤدي أي عوامل أخرى إلى انحيازها.
- ومن المهم للغاية أن يتوافر تبادل الآراء والمعلومات بين الموظفين على جميع المستويات. وينبغي للمديرين أن يستعرضوا نظم الاتصال الداخلي بانتظام من أجل ضمان أن يكون الموظفون على دراية حسنة بسياسات مرفق المكتبة وإجراءاته.
- ويجوز أن تُعْتمد مبادئ العمل الإيجابي بما في ذلك إنشاء وظائف محددة لمجالات الاحتياجات الخاصة.

٦,٧ تخطيط النظم المكتبية وتطويرها

ستحتاج المكتبة العامة، لكي تحقق أفضل نفع ممكن من مواردها، إلى تشكيلة من النظم التي يذكر منها مثلا، مراقبة تداول المواد، والإدارة المالية، والاتصالات الداخلية. وينبغي لمدير المكتبة أن يكفل استحداث النظم المناسبة والاستعانة، عند الاقتضاء، بموظفين متخصصين في تطويرها. وينبغي أن يتلقى الموظفون تدريباً كافياً على استعمال تلك النظم التي يجب أن تستعرض فعاليتها بانتظام.

٦,٨ إدارة التغير

تمر المكتبة العامة، شأنها شأن كثير غيرها من المنظمات بفترة تغير متواصل لم يسبق لها مثيل نتيجة للنمو السريع في تكنولوجيا المعلومات وللتغير الاجتماعي والديمغرافي. ويتيح ذلك فرصاً هائلة للمكتبة العامة بالنظر إلى أن توفير المعلومات يشكل أحد أدوارها الرئيسية. وهو في الوقت نفسه يواجه المديرين والموظفين بتحديات إدخال التغييرات مع ضمان أقصى قدر من الفعالية وإحداث أدنى قدر من التوتر في المنظمة وبين موظفيها. ويجب أن يكون مديرو المكتبات على دراية بالمشكلات التي تنجم عن التغيرات الجوهرية المستمرة وأن ينشئوا طرقاً لمجابهتها.

٦,٨,١ التخطيط للمستقبل

ينبغي لمديري المكتبات أن يكونوا مطلعين على ما يجد داخل فن المكتبات وخارجه من تغيرات يرجح أن يكون لها تأثير على تنمية مرفق المكتبة. وعليهم أن يخصصوا وقتاً للقراءة والدرس حتى يمكنهم توقع تأثير التغيرات، ولا سيما التكنولوجية منها، على ما سيكونه المرفق مستقبلا. كما أن عليهم أن يتحققوا من أن مقرري السياسات وغيرهم من المسؤولين يحيطون علماً بالتطورات المقبلة.

٦,٩ تفويض المسؤولية

إن مدير المكتبة المسؤول عن مرفق المكتبة العامة تعود إليه المسؤولية النهائية عن المرفق بالاشتراك مع مجلس إدارته. ومن جهة أخرى فإن جميع موظفي المكتبة المسؤولين عن أي من مواردها – سواء أكانت المواد أم الموظفين أم المباني، يضطلعون بدور إداري على مدير المكتبة وغيره من الموظفين أن يعترفوا به. وينبغي لهؤلاء أن يتلقوا تدريبا مناسبا على الإدارة ويشاركوا في تطوير سياسة المكتبة كلما أمكن ذلك. وينبغي تفويض المسؤولية الإدارية إلى الموظفين عند المستوى الأدنى المناسب، وأن يكون واضحاً أي المسؤوليات هي التي تفوض وأي آليات تستخدم في إبلاغ المديرين الأعلى مرتبة، وأن يتلقى الموظفون تدريباً يمكنهم من أن يحسنوا الاضطلاع بالمسؤوليات المفوضة إليهم. ومن شأن نظام مخطط للتفويض أن يتيح أفضل انتفاع بمهارات وتجارب طائفة متنوعة من الموظفين وفرصاً للنمو المهني. كما أنه يزيد عدد الأشخاص المشاركين بالكامل في تنمية مرفق المكتبة وتشغيله ويعزز متعة الوظيفة ويعد الموظفين للترقي عندما تحين الفرص.

٦,١٠ أدوات الإدارة

ثمة تشكيلة واسعة من أدوات الإدارة التي يمكن الاستعانة بها في مكتبة عامة. وتتوقف فعالية تلك الأدوات على عدد من العوامل التي يذكر منها على سبيل المثال السياق الثقافي، وحجم المرفق وطبيعته وأسلوب إدارة سائر الأقسام التي تتألف منها المنظمة الأم والخبرة المتوافرة والأموال المتاحة. على أن الأدوات التالية تتسم بالأهمية بالنسبة للمكتبة العامة أيا كان الوضع:

- تحليل احتياجات المجتمع المحلي
- الرصد والتقييم
- قياس الأداء.

٦,١٠,١ تحليل احتياجات المجتمع المحلي

لكي تقدم خدمات تلبي احتياجات كافة عناصر المجتمع المحلي، يتعين على المكتبة العامة أن تحدد نطاق تلك الاحتياجات. وبالنظر إلى أن الاحتياجات والتوقعات من شأنها أن تتغير، فسوف يتعين تكرار تلك العملية على فترات منتظمة، ربما كل خمس سنوات. وتقدير احتياجات المجتمع المحلي عملية تقتضي من المكتبة أن تجمع معلومات مفصلة عن المجتمع المحلي وعن احتياجاته من الكتب والمعلومات. وينبني التخطيط وتطوير السياسات على أساس نتائج ذلك التقدير بحيث يمكن تحقيق توازن بين الخدمات والاحتياجات. وفي بعض البلدان يعد التحضير لإجراء تقدير لاحتياجات المجتمع المحلي واجباً من واجبات السلطات المحلية يشرعه القانون. وسوف تشمل المعلومات التي ينبغي جمعها ما يلي:

- معلومات اجتماعية ديمغرافية عن المجتمع المحلي من بينها توزيع فئات الأعمار والجنس والتنوع الاثني والمستوى التعليمي
- بيانات عن منظمات المجتمع المحلي ومن بينها مثلا المؤسسات التعليمية والمراكز الصحية والمستشفيات والمؤسسات العقابية أو السجون، والمنظمات الطوعية
- معلومات عن الأعمال والتجارة في المجتمع
- منطقة تجمع المنتفعين بالخدمات وموقعها من المكتبة
- أنساق حركة الانتقال بالمجتمع المحلي
- خدمات المعلومات التي توفرها أجهزة أخرى بالمجتمع المحلي.

ولا يشكل ما تقدم قائمة شاملة وسوف يتعين إجراء مزيد من البحث لمعرفة أي معلومات سيقتضيها إجراء تقدير للاحتياجات في كل وضع. ومن جهة أخرى فإن مبدأ إعداد صورة جانبية كاملة تمكن أمين المكتبة ومجلس إدارتها من تخطيط تنمية المرفق هو مبدأ هام أيا كان السياق المحلي المعني. وينبغي أن يستكمل التقييم باستقصاءات منتظمة للمنتفعين لمعرفة ما يريده الجمهور من خدمات المكتبة والمعلومات وعند أي مستوى وكيفية حكمه على الخدمات التي يتلقاها. وتتطلب الدراسات الاستقصائية توافر مهارات متخصصة. وفي حالة توافر الموارد، ستتحقق نتائج أكثر موضوعية إذا عُهد بإجراء الاستقصاء إلى منظمة خارجية.

٦,١٠,٢ الرصد والتقييم

ومع تحرّك مرفق المكتبة نحو أهدافه، سوف تتعين مساءلة هيئة إدارته فيما يتعلق بالمراقبة ورصد أنشطة المكتبة وتقييمها. ويتعين على إدارة المكتبة أن تواظب على رصد أداء مرفق المكتبة للتحقق من أن الاستراتيجيات ونتائج التشغيل هي بسبيلها إلى بلوغ الأهداف المقررة. وينبغي جمع الإحصاءات على امتداد فترة تكفي لتحديد الاتجاهات. وتندرج في عداد الأدوات القيمة لرصد منجزات المكتبة استقصاءات الاحتياجات وتلبيتها ومؤشرات الأداء. وينبغي تطوير تقنيات لقياس نوعية الخدمات المقدمة وتأثيرها على المجتمع المحلي. وينبغي تقييم جميع البرامج والخدمات على أساس منتظم للتحقق مما إذا كانت:

- تحقق أهداف المكتبة وتبلغ غاياتها المعلنة
- تقدَّم بالفعل وبانتظام
- تلبي احتياجات المجتمع المحلي
- قادرة على تلبية الاحتياجات المتغيرة
- بحاجة إلى تحسين أو إلى توجيه جديد أو إلى إعادة تحديد
- تتلقى القدر الكافي من الموارد
- فعالة من حيث التكاليف.

كذلك تحتاجٍ الإجراءات والعمليات الجاري تنفيذها داخل المكتبة إلى تقييم وتنقيح مستمرين سعياً إلى تعزيز الكفاءة والفعالية.

٦,١٠,٣ مؤشرات الأداء

من الأدوات اللازمة لتقييم وتحسين كفاءة المرفق وفعاليته وجودة الخدمات توافر معلومات عن الأداء يعول عليها. ومن شأن جمع الإحصاءات المتعلقة بالموارد والموظفين والخدمات والتداول والأنشطة وما إلى ذلك أن يوفر بيانات ضرورية للتخطيط ويبين مواطن المسؤولية ويساعد الإدارة على اتخاذ قراراتها عن علم ودراية.

ومن الممكن استخدام مؤشرات الأداء الرئيسية التالية لتقييم ورصد مدى بلوغ أهداف المكتبة.

مؤشرات الانتفاع بالخدمات

- عدد الإعارات للفرد
- مجموع عدد المترددين على المكتبة للفرد
- عضوية المكتبة كنسبة مئوية إلى مجموع السكان

- عدد الإعارات للبند، أي معدل تداول الموارد
- عدد الاستفسارات عن المراجع للفرد
- عدد الإعارات لكل ساعة من ساعات عمل المكتبة
- عدد مرات الوصول إلى الخدمات الإلكترونية وغيرها من المواد غير المطبوعة

مؤشرات الموارد

- مجموع الرصيد للفرد
- عدد الطرفيات/الحواسيب الشخصية للفرد
- عدد حواسيب الوصول المباشر من جانب أفراد الجمهور (OPAC'S) للفرد

مؤشرات الموارد البشرية

- نسبة معادل الموظفين العاملين كل الوقت (FTE) إلى مجموع السكان
- نسبة الموظفين المهنيين إلى مجموع السكان
- نسبة معادل الموظفين العاملين كل الوقت إلى معدل الانتفاع بالمكتبة

المؤشرات النوعية

- استقصاء رضاء المنتفعين
- الاستفسارات الملبّاة

مؤشرات التكلفة

- تكلفة الوحدة من الوظائف (المهام) والخدمات والأنشطة
- تكاليف الموظفين بحسب الوظائف (المهام)، مثلا، الكتب التي يتم معالجتها، البرامج
- مجموع التكاليف للفرد، للعضو، للزائر، لنقطة تقديم الخدمات

المؤشرات المقارنة

- البيانات الإحصائية مقارنة بغيرها من المرافق المكتبية المناسبة والماثلة على الأصعدة الدولية والوطنية والمحلية.

وإضافة إلى جمع وتحليل إحصاءات مدخلات الخدمة ومخرجاتها، ينبغي تحديد احتياجات غير المنتفعين التي لم يجر الإفصاح عنها بإجراء بحوث حالة السوق بما في ذلك الدراسات الاستقصائية للمجموعات البؤرية وللمجتمع المحلي.

وحيث لا تتوافر إحصاءات سكانية يعول عليها يغدو من الصعب إعداد مؤشرات أداء يمكن التعويل عليها. ويمكن الاستعانة بأرقام تقديرية لمجموع السكان، وبمقارنات للتكاليف مع إحصاءات المنتفعين بخدمات المكتبة وروادها، وبالمقارنات مع مكتبات ذات خصائص مماثلة.

٦,١٠,٤ قياس الأداء

يستخدم منذ سنوات قياس الأداء في المكتبات العامة. وتحدد مؤشرات الأداء من أجل قياس مدخلات المكتبات، أي الموارد التي تخصص لجميع الخدمات أو لخدمات معينة منها، وقياس مخرجاتها، أي ما يجري إنجازه نتيجة للنشاط الجاري تنفيذه. من ذلك مثلا أن إنشاء مرفق للرد على استفسارات المنتفعين يتطلب مدخلات من الموظفين والمواد والمعدات والحيز المكاني. ومخرجات هذا المرفق هي عدد الاستفسارات الواردة وعدد الاستفسارات المجابة ومدى استخدام الموارد والاستعانة بخدمات أخرى – مثل الحجز – الناشئة عن النشاط الأصلي. ومن الممكن عندئذ مقارنة هذه القياسات كل سنة لمعرفة ما إذا كانت خدمات المكتبة يطرأ عليها تحسن أم لا.

- ❖ تزود الهيئة الوطنية الدنماركية للمكتبات العامة في الدنمارك بقاعدة بيانات وبرامجيات حاسوبية ودليل لقياس الأداء. ومن شأن ذلك أن يتيح الفرصة لجميع المكتبات العامة في الدنمارك جمع المعلومات بنفس الطريقة مما يهيئ لها أداة ممتازة لعقد مقارنات فيما بينها. وباستطاعة تلك المكتبات أيضا أن تقارن إحصاءاتها بنتائج دراسة استقصائية هامة للمنتفعين. (http://www.kib.dk)
- ❖ أنشئ في شيلي نظام للإدارة التشاركية للمكتبات العامة. ويُشَغَّل هذا النظام بدراسة البيئة المحيطة والمجتمع المحلي وتوفير إجراءات لتصميم الأنشطة الثقافية وتخطيطها وتنفيذها بمشاركة السكان المحليين. وهو يشمل إجراءات لمتابعة الإدارة التشاركية، وقياس جودة العمل والتأثير الذي تمارسه المكتبات العامة على المجتمع المحلي.

ويبسِّط استخدام تكنولوجيا الحواسيب مهمة قياس الأداء ويمكّن من إعداد نماذج محنكة للانتفاع بالمكتبات ومن استخدام تلك النماذج في تنمية مرافق المكتبات. وينبغي أن يكون قياس الأداء عملية يخطط لها ويراعى التساوق في تنفيذها على امتداد فترة من الزمن. ويمكن الاطلاع على مزيد من المعلومات عن مؤشرات أداء المكتبات في مؤشرات الإيزو "ISO 11620:1998 Information and Documentation. Library Performance Indicators".

ومن الطرق الأخرى للحصول على مؤشر مفيد إلى نجاح مرفق مكتبة مقارنة قياسات أهم المدخلات والمخرجات مع نظائرها في مكتبات عامة أخرى ذات حجم مماثل وخصائص مماثلة. ويشار إلى هذه المقارنة عادة بعبارة "bench-marking" (المقارنة بعلامة الإسناد)، وتعد ملحقا مفيداً بقياسات الأداء التي تجرى داخلياً.

٦,١١ التسويق والترويج

بوسع مديري المكتبات أن يستعينوا بتقنيات التسويق على فهم احتياجات المنتفعين وعلى التخطيط الفعال لتلبية تلك الاحتياجات. وينبغي للمكتبة أيضا أن تروِّج لخدماتها لدى الجمهور لكي تضمن استمرار اطلاعهم على ما يتاح من خدمات لتلبية احتياجاتهم من الكتب والمعلومات.

٦,١١,١ سياسة التسويق والترويج

ينبغي أن يكون للمكتبة سياسة مدوّنة للاتصالات والتسويق والترويج لكي تتمكن من ترويج خدماتها لدى الجمهور على أساس خطط له. وينبغي أن تتضمن تلك السياسة استراتيجية للتسويق والاتصالات وأساليب لتقييم برامج الترويج.

٦,١١,٢ خطة التسويق والترويج

لكي تتمكن المكتبة من تطبيق استراتيجيتها التسويقية، ينبغي إعداد خطة تسويق وترويج متساوقة بالاستناد إلى سياسة متفق عليها. ويمكن أن تشمل الخطة العناصر التالية:

- الاستخدام الإيجابي للوسائط المطبوعة والإلكترونية ولوسائط الاتصال
- العروض والمعارض
- إبراز اللافتات في داخل المكتبة وخارجها
- نشر إصدارات منتظمة وإعداد قوائم وشروح للموارد المتاحة
- تنظيم حملات القراءة والقرائية
- تصميم حملات لتلبية احتياجات الأشخاص ذوي المعوقات البدنية والحسية
- معارض الكتب
- مواقع المكتبات على شبكة الويب
- الروابط مع مواقع شبكة الويب ذات الصلة
- جماعات أصدقاء المكتبة
- إحياء أسبوع سنوي للمكتبات وغير ذلك من الأنشطة الترويجية الجماعية
- إحياء الذكرى السنوية وتخصيص سنة للمكتبات
- إدراج قوائم للمكتبات في دفاتر التليفونات وغيرها من الأدلة المجتمعية
- أنشطة وحملات جمع الأموال
- أنشطة مخاطبة الجمهور والاتصال بالمجموعات المهتمة في المجتمع المحلي
- مطبوعات خاصة تتناول موضوع المكتبات وتاريخها وتاريخ المجتمع المحلي على سبيل المثال.

وهذه القائمة ليست شاملة ويمكن إضافة بنود إليها تبعاً للظروف المحلية.

٦,١١,٣ العمل مع الوسائط

ينبغي أن يدرب موظفو المكتبة على الاستعانة بوسائط الاتصال في الترويج لخدمات المكتبة والرد على الاستفسارات التي تذيعها تلك الوسائط. وينبغي أن يكونوا قادرين على تحرير المقالات ونشرها في الصحف المحلية وعلى إعداد البيانات الصحفية. وينبغي أن يكونوا على دراية بتقنيات الكلام وقادرين على إجراء مقابلات تذاع عبر الإذاعة الصوتية أو التلفزيونية. كما ينبغي أن يكونوا قادرين على الترويج للمكتبة وخدماتها عبر الحواسيب وشبكات الاتصال عن بعد بما في ذلك إنشاء مواقع على شبكة الويب.

٦,١١,٤ الدعم المجتمعي

يجب أن يتحقق مديرو المكتبات من أن المجتمع المحلي يدرك أهمية مرفق المكتبة. وينبغي أن تكون هيئات التمويل البلدية والإقليمية والوطنية على علم تام بأهمية المكتبة والمكانة التي تحتلها في المجتمع المحلي، وأن تقدم دعمها لتنمية المكتبة.

٦,١١,٥ كسب دعم المجتمع المحلي

ينبغي أن يكون للمكتبة سياسة متفق عليها وبرنامج متواصل لتنمية الدعم من جانب المجتمع المحلي. ويمكن أن يشمل ذلك ما يلي:

- رعاية منظمة لأصدقاء المكتبة تتولى جمع الأموال وكسب الدعم للمكتبة بوجه عام
- العمل مع أنصار المكتبة بالمجتمع المحلي على دعم المبادرات الهامة مثل استحداث مبان أو خدمات جديدة
- إقامة روابط مع مجموعات بالمجتمع المحلي بهدف تحسين أجزاء من مقتنيات المكتبة أو تعزيز خدمات معينة
- العمل مع مجموعات راغبة في الدعوة إلى مناصرة مرفق المكتبة وتنميته
- مشاركة موظفي المكتبة في أنشطة تستهدف تنمية الوعي بتنوع خدمات المكتبة وقيمتها.

كذلك يتوقف دعم المجتمع المحلي على تقديم المكتبة ما وعدت بتقديمه من خدمات.

٦,١١,٦ المناصرة

ينبغي للمكتبة أن تقر وتعتمد سياسات مدونة تحدد دورها في اكتساب دعم الجمهور لمرفق المكتبة.

وبوسع الجمهور المتنور أن يقدم دعماً قيماً لمرفق المكتبة العامة وأن يروج له بنشاط داخل المجتمع المحلي. ومن أنجع أدوات التسويق إقناع الناس بالحديث الإيجابي عن المكتبة

وخدماتها. ويشتمل السعي إلى التأثير على سلطات اتخاذ القرار على التحادث مع تلك السلطات بغية تحقيق أهداف محددة في مرحلة معينة من مراحل العملية التشريعية أو رسم السياسة أو إعداد الميزانية.

٦,١١,٧ العمل مع الهيئات الحكومية

ينبغي لمديري المكتبات أن يجتمعوا مرة واحدة على الأقل في السنة مع مجلس إدارة المكتبة وأهم هيئات تمويلها لاستعراض الخدمات التي تقدمها المكتبة وخطط تنميتها ومنجزاتها وما يصادفها من عقبات. وينبغي لأمناء المكتبات أن ينتهزوا أكبر عدد ممكن من الفرص المتاحة لإشراك مجالس إدارتها في أهم أنشطتها. ومن المناسبات التي يمكن الاستفادة منها لهذا الغرض افتتاح مكتبة جديدة، وتدشين خدمة ما، وإنشاء وصلة مع الانترنيت لصالح جمهور المكتبة، وافتتاح مجموعة مقتنيات جديدة، والشروع في حملة لجمع الأموال.

٦,١١,٨ المشاركة في حياة المجتمع المحلي

لعل من أشد استراتيجيات الترويج فعالية مشاركة أعضاء واسعي الاطلاع من موظفي المكتبة ومن لجنة أو مجلس إدارتها في أنشطة المجتمع المحلي. ومن أمثلة ذلك ما يلي:

- تقديم عرض للكتب أو الأنشطة عبر الإذاعة الصوتية أو التلفزيونية
- العمل مع جمعيات الكبار والأطفال المهتمة بالأدب أو بالثقافة
- كتابة عمود في صحيفة
- دعم منظمات وحملات محو الأمية
- المشاركة في أنشطة المنظمات المحلية
- المساعدة في تنفيذ المبادرات المنطلقة من المدارس
- المشاركة في الجمعيات التاريخية وجمعيات سلاسل الأنساب المحلية
- الانضمام إلى عضوية إحدى منظمات الخدمات، كالروتاري مثلا
- زيارة المنظمات المحلية بهدف الترويج لخدمات المكتبات.

٦,١١,٩ التقييم

ينبغي للمكتبة أن تجري بانتظام عمليات تقييم لبرنامجها التسويقي والترويجي والتحقق من أن نتائج التقييم توضع في الاعتبار وقت تخطيط البرامج المقبلة.

الذيل ١
بيان الإيفلا/اليونسكو بشأن المكتبات العامة

مدخل إلى المعرفة

إن حرية المجتمع والأفراد وازدهارهم ونموهم قيم إنسانية أساسية. ولن يمكن تحقيقها إلا عن طريق قدرة المواطنين المستنيرين على ممارسة حقوقهم الديمقراطية وأداء دور فعّال في المجتمع. والمشاركة البناءة وتنمية الديمقراطية مرهونتان بتوافر تربية سليمة وبالانتفاع الحر واللامحدود بالمعرفة والفكر والثقافة والمعلومات.

والمكتبة العامة باعتبارها المدخل المحلي إلى المعرفة، هي شرط أساسي لاكتساب العلم مدى الحياة، والاستقلال في اتخاذ القرار، والتنمية الثقافية للأفراد والجماعات.

وفي هذا البيان تعلن اليونسكو إيمانها بالمكتبة العامة كقوة حية للتربية والثقافة والإعلام، وعامل أساسي في تعزيز السلام والرفاه الروحي من خلال عقول البشر رجالا ونساء.

ولذا فإن اليونسكو تشجع الحكومات الوطنية والمحلية على دعم المكتبات العامة والالتزام بتنميتها تنمية فعالة.

المكتبة العامة

المكتبة العامة هي مركز المعلومات المحلي الذي يضع كل أنواع المعارف والمعلومات مباشرة في متناول المنتفعين بها.

وتقدم المكتبة العامة خدماتها على أساس تكافؤ فرص الجميع في الانتفاع بها، بصرف النظر عن السن والعنصر والجنس والدين والانتماء القومي واللغة والوضع الاجتماعي. ولا بد أن توفر خدمات ومواد خاصة لجميع المنتفعين الذين لا يستطيعون، لأي سبب كان، الاستفادة من الخدمات والمواد العادية، كالأقليات اللغوية والمعوقين ونزلاء المستشفيات أو السجون.

ويجب أن يجد المنتفعون من جميع فئات العمر المواد المناسبة لاحتياجاتهم. كما أن مجموعات المكتبات العامة وخدماتها ينبغي أن تشتمل على الوسائل والتكنولوجيات الحديثة الملائمة بكافة أنواعها إلى جانب المواد التقليدية. ومن الشروط الأساسية توافر مستوى رفيع من الجودة والملاءمة للاحتياجات والظروف المحلية. ويجب أن تكون المواد الموجودة في المكتبة العامة مرآة للاتجاهات الحالية والتطور الذي يشهده المجتمع، وصورة لذاكرة مساعي البشر وثمار خيالهم.

ولا ينبغي أن تخضع المجموعات والخدمات لأي شكل من أشكال الرقابة الأيديولوجية أو السياسية أو الدينية، أو لأية ضغوط تجارية.

مهام المكتبة العامة

ينبغي أن تكون المهام الرئيسية التالية المتعلقة بالإعلام ومحو الأمية والتربية والثقافة في صميم خدمات المكتبة العامة:

١ – غرس عادات القراءة وترسيخها لدى الأطفال منذ نعومة أظفارهم؛

٢ –* دعم التعليم الفردي والذاتي والتعليم النظامي على كافة المستويات؛

٣ – توفير فرص للتطور الشخصي المبدع؛

٤ – حفز الخيال والإبداع عند الأطفال والشباب؛

٥ – تشجيع الوعي بالتراث الثقافي وتذوق الفنون وتقدير الإنجازات والتجديدات العلمية والفنية؛

٦ – إتاحة الانتفاع بأشكال التعبير الثقافي لجميع فنون الأداء؛

٧ – تعزيز الحوار بين الثقافات وتشجيع التنوع الثقافي؛

٨ – دعم التراث الشفهي؛

٩ – ضمان انتفاع المواطنين بكل أنواع المعلومات المتداولة في المجتمع المحلي؛

١٠– توفير خدمات وافية في مجال المعلومات لمختلف المنشآت، والرابطات، والفئات التي تجمع بينها مصالح مشتركة؛

١١– المساعدة على تنمية المهارات في مجال المعلومات ومبادئ الحاسوب؛

١٢– توفير الدعم والمشاركة في أنشطة وبرامج محو الأمية لمختلف فئات العمر، والقيام بمثل هذه الأنشطة عند اللزوم.

التمويل والتشريع والشبكات

تقدم المكتبة العامة خدماتها مجانا من حيث المبدأ. وتدخل المكتبة العامة ضمن مسؤوليات السلطات المحلية والوطنية. فيجب أن تساندها قوانين خاصة وتمولها الحكومات المحلية والوطنية. وينبغي أن تكون عنصراً أساسياً في أي استراتيجية طويلة الأجل في مجال الثقافة وتوفير المعلومات ومحو الأمية والتعليم.

وضماناً للتنسيق والتعاون بين المكتبات على المستوى الوطني ينبغي وضع التشريعات والخطط الاستراتيجية اللازمة لتحديد معالم شبكة وطنية للمكتبات تستند إلى معايير متفق عليها في مجال الخدمات، والترويج لمثل هذه الشبكة.

ينبغي أن تصمم المكتبة العامة بما يتفق مع المكتبات الوطنية والإقليمية ومكتبات البحوث والمكتبات المتخصصة والمكتبات القائمة في المدارس والثانويات والجامعات.

التشغيل والإدارة

ينبغي رسم سياسة واضحة تحدد الأهداف والأولويات والخدمات بما يتفق مع احتياجات المجتمع المحلي. وينبغي أن تنظم المكتبة العامة تنظيما فعالاً، وأن يتم تشغيلها وفقاً للمعايير المهنية.

وينبغي ضمان التعاون مع شركاء ملائمين – مع جماعات المنتفعين مثلا ومع المهنيين على المستوى المحلي والوطني والإقليمي والدولي.

يجب أن تكون الخدمات متاحة مادياً لجميع أعضاء المجتمع المحلي. وهذا يقتضي أن تقام مباني المكتبة في موقع مناسب، وأن تتوافر فيها تسهيلات جيدة للقراءة والدراسة، وتكنولوجيات ملائمة، وأن تعمل خلال ساعات كافية ومناسبة للمنتفعين. كما يستلزم ذلك توفير خدمات إضافية من أجل الذين لا يستطيعون التردد على المكتبة.

ويجب أن تكون خدمات المكتبة ملائمة لمختلف احتياجات المجتمعات المحلية في المناطق الريفية والحضرية.

وأمين المكتبة وسيط نشيط بين المنتفعين والموارد. فلا بد من إعداده مهنياً، وتدريبه باستمرار، لتأمين خدمات كافية.

ويتعين توفير برامج إضافية وتثقيفية للمنتفعين بغية مساعدة جميع المنتفعين على الاستفادة من كافة الموارد.

تطبيق هذا البيان

ونحن نحث هنا أصحاب القرار على المستوى الوطني والمحلي، والأوساط المعنية بالمكتبات بشكل عام، في كافة أرجاء العالم على تطبيق المبادئ المعلنة في هذا البيان.

أعدّ هذا البيان بالتعاون مع الاتحاد الدولي لرابطات المكتبات وأمناء المكتبات (IFLA).

يمكن الاطلاع على هذا البيان في أكثر من عشرين لغة في موقع الإيفلا على شبكة الويب
http://www.ifla.org/VII/s8/unesco/manif.htm

الذيل ٢

قانون المكتبات الفنلندي (١٩٩٨/٩٠٤)

صدر في هلسنكي في الرابع من ديسمبر/كانون الأول ١٩٩٨

وفقاً لقرار صادر عن البرلمان، يشرّع ما يلي:

الفصل ١

الأهداف

١ – يحدد هذا القانون خدمات المكتبات والمعلومات التي تقدمها المكتبات العامة للبلديات، وأنشطة الترويج لتلك الخدمات على الصعيدين الوطني والإقليمي.

٢ – يتمثل هدف خدمات المكتبات والمعلومات التي تقدمها المكتبات العامة في تعزيز تكافؤ الفرص بين المواطنين للتثقيف الشخصي ولممارسة أنشطتهم الأدبية والثقافية، والسعي المتواصل إلى تنمية معارفهم ومهاراتهم الشخصية ومهاراتهم المدنية، والتأقلم لعصر العولمة، والتعلم مدى الحياة.

وتستهدف أنشطة المكتبات تعزيز تنمية خدمات الشبكات الافتراضية والتفاعلية بمضامينها التربوية والثقافية.

الفصل ٢

تنظيم خدمات المكتبات والمعلومات

٣ – تضطلع سلطات البلدية بمسؤولية تنظيم خدمات المكتبات والمعلومات المشار إليها في هذا القانون.

يجوز لسلطات البلدية توفير خدمات المكتبات والمعلومات بمفردها أو بالتعاون، جزئياً أو كلياً، مع بلديات أخرى، أو بأي طريقة أخرى. وسلطات البلدية هي المسؤولة عن الالتزام بهذا القانون في تقديم الخدمات.

تتاح للمنتفعين بالمكتبة فرص الوصول إلى مهنيي المكتبات والمعلومات وإلى مواد ومعدات مكتبية تتجدد باستمرار.

وفي بلدية مزدوجة اللغة توضع احتياجات المجموعتين اللغويتين في الاعتبار على قدم المساواة.

وفي بلديات منطقة سآمي المستقلة توضع في الاعتبار على قدم المساواة احتياجات مجموعتي اللغتين السآمية والفنلندية.

الفصل ٣

شبكة خدمات المكتبات والمعلومات

٤ – تعمل المكتبة العامة في تعاون مع مكتبات عامة أخرى ومع مكتبات البحوث ومكتبات المؤسسات التعليمية، في إطار شبكات وطنية ودولية لخدمات المكتبات والمعلومات.

المكتبات التي تعمل بمثابة مكتبة مركزية للمكتبات العامة وكمكتبات إقليمية – تكمل خدمات المكتبات العامة.

المكتبة المركزية للمكتبات العامة هي مكتبة عامة في بلدية تعينها الوزارة المختصة، بموافقة البلدية، ويشمل نطاق عملياتها كافة أنحاء البلاد.

المكتبة الإقليمية مكتبة عامة في بلدية تعينها الوزارة المختصة، بموافقة البلدية، وتقرر نطاق عملياتها الوزارة المختصة.

يُنص على مهام المكتبة المركزية ومهام المكتبة الإقليمية في مرسوم. ويجوز للوزارة المختصة، بعد التشاور مع البلدية أن تلغي تعيينها لمكتبة ما مكتبةً مركزية أو مكتبةً إقليمية.

الفصل ٤

خدمات المكتبات تقدم مجاناً

٥ – استعمال تقنيات المكتبة داخل المكتبة واستعارة بنود منها يكون بلا مقابل.

الإعارات فيما بين المكتبات، الصادرة عن المكتبة المركزية أو المكتبات الإقليمية تكون بلا مقابل.

وبالنسبة للمعاملات المكتبية الأخرى، يجوز للبلدية أن تحصِّل رسماً لا يتجاوز التكلفة الأساسية للمعاملة.

يجوز، لأسباب محددة، أن يتجاوز الرسم المحدد بالتكلفة الأساسية، تلك التكلفة.

الفصل ٥

التقييم

٦ – تقيّم البلدية ما تقدمه من خدمات المكتبات والمعلومات.

والغرض من التقييم هو تحسين الوصول إلى خدمات المكتبات والمعلومات وتعزيز تنميتها. ويرصد التقييم تنفيذ خدمات المكتبات والمعلومات وجودة تلك الخدمات وفعاليتها من حيث التكاليف.

كل بلدية ملزمة بالمشاركة في التقييم المشار إليه في هذا الحكم.

تتولى الوزارة المختصة أمر اتخاذ القرارات المتعلقة بالتقييم على الصعيد الوطني والمشاركة في عمليات التقييم الدولية، وتجرى عمليات التقييم بالتعاون مع المكاتب الإقليمية للدولة. وتسهم البلدية في تكاليف التقييم المشار إليه في هذا القسم الفرعي.

تُعلن على الملأ النتائج البارزة للتقييم.

الفصل ٦

إدارة الدولة لخدمات المكتبات والمعلومات

٧ – تكون الوزارة المختصة هي السلطة الإدارية الوطنية لخدمات المكتبات والمعلومات. وتكون المكاتب الإقليمية للدولة هي السلطة الإدارية الإقليمية لتلك الخدمات. ويُنص على مهام المكتب الإقليمي للدولة في مرسوم.

الفصل ٧

أحكام متنوعة

٨ – يزود نظام المكتبات بعدد كاف من الموظفين المؤهلين لتقديم خدمات المكتبات والمعلومات ومن غيرهم من الموظفين.

ويُنص على المؤهلات المطلوبة لموظفي المكتبات في مرسوم.

ويجوز، لأسباب محددة، أن تمنح الوزارة المختصة، استثناء من شرط المؤهلات المطلوبة.

٩ – تتلقى البلدية معونة قانونية من الدولة على سبيل الإسهام في التكاليف التشغيلية للمكتبات بموجب أحكام القانون الخاص بتمويل الخدمات التعليمية والثقافية (١٩٩٨/٦٣٥).

تتلقى البلدية منحة حكومية على سبيل الإسهام في تكاليف تشييد مباني المكتبة وتجديدها بموجب القانون الخاص بتمويل الخدمات التعليمية والثقافية. ويندرج في عداد تكاليف التشييد شراء مكتبة متنقلة أو سيارة أو قارب مكتبة.

١٠– يجوز للمكتبة أن تصدر قواعد تتضمن أحكاماً بشأن الانتفاع بخدمات المكتبات وحقوق المنتفعين بخدمات المكتبات وواجباتهم.

يعاقب انتهاك تلك القواعد بفرض غرامات تتناسب قيمتها مع خطورة الانتهاك.

١١– يصدر قانون بمزيد من الأحكام التفصيلية بشأن تطبيق هذا القانون.

مرسوم المكتبات الفنلندي (١٠٧٨/١٩٩٨)

صدر في هلسنكي في الثامن عشر من ديسمبر/كانون الأول ١٩٩٨

القسم ١

مهام المكتبة المركزية للمكتبات العامة

تضطلع المكتبة المركزية للمكتبات العامة بالمهام التالية:

١ – تعمل بمثابة مركز وطني للإعارة فيما بين المكتبات

٢ – تشجع التعاون فيما بين المكتبات العامة وبين المكتبات العامة والمكتبات العلمية

٣ – تطور أساليب وأدوات مشتركة يقتضيها تنظيم خدمات المكتبات والمعلومات

٤ – تؤدي واجبات أخرى تعهد بها إليها الوزارة المختصة.

القسم ٢

مهام المكتبة الإقليمية

تضطلع المكتبة الإقليمية بالمهام التالية:

١ – تساند خدمات المعلومات والإعارة فيما بين المكتبات التي تؤديها المكتبات العامة الكائنة في حدود منطقتها

٢ – تنمي خدمات المعلومات ذات الصلة بنطاق عملياتها

٣ – تزود الموظفين العاملين في نطاق عملياتها بالتدريب على أشكال جديدة من أعمال المكتبة وعلى تنفيذ مشروعات المكتبة

٤ – تؤدي واجبات أخرى تعهد بها إليها الوزارة المختصة.

القسم ٣

مهام المكتب الإقليمي للدولة

يضطلع المكتب الإقليمي للدولة بالمهام التالية:

١ – يقوم، بالتعاون مع الوزارة المختصة، برصد وتعزيز خدمات المعلومات التي يحتاجها السكان، ويقيّم إمكانية الوصول إلى الخدمات ونوعية تلك الخدمات

٢ – يشجع تنفيذ المشروعات الإنمائية، الإقليمية والوطنية والدولية، في مجال خدمات المكتبات والمعلومات

٣ – يؤدي واجبات أخرى تعهد بها إليه الوزارة المختصة

القسم ٤

شروط المؤهلات

يجب أن يكون ما لا يقل عن ثلث الموظفين المشار إليهم في القسم الفرعي ١ من القسم ٨ من قانون المكتبات (١٩٩٨/٩٠٤) من حملة الدرجات الجامعية، أو دبلومات المعاهد، أو المؤهلات المهنية التي يندرج فيها أو يكملها ما لا يقل عن عشرين وحدة دراسية في مجال المكتبات والمعلومات من جامعة أو مؤسسة مهنية.

والمؤهل المطلوب من الشخص المسؤول عن خدمات المكتبات والمعلومات في بلدية ما هو درجة جامعية عليا يندرج فيها أو يكملها ما لا يقل عن خمسة وثلاثين وحدة دراسية في مجال المكتبات والمعلومات.

القسم ٥

الدخول في حيز النفاذ

يدخل هذا المرسوم حيز النفاذ في اليوم الأول من شهر يناير/كانون الثاني ١٩٩٩.

لا تنطبق أحكام القسم الفرعي ١ من القسم ٤ على الموظفين الذين كانوا يعملون في مكتبات وقت دخول هذا المرسوم حيز النفاذ.

أي إجراء لشغل وظيفة أو منصب كان معلقاً وقت دخول هذا المرسوم حيز النفاذ يخضع أو يمتثل لشروط المؤهلات التي كانت سارية قبل دخول هذا المرسوم حيز النفاذ.

قبل دخول هذا المرسوم حيز النفاذ، يمكن اتخاذ التدابير اللازمة لتنفيذه.

القسم ٦

أحكام انتقالية بشأن الموظفين

التفاصيل غير واردة هنا

القسم ٧

أحكام انتقالية بشأن استكمال الدراسات

التفاصيل غير واردة هنا

الذيل ٣

أعد عدد من مرافق المكتبات العامة مواثيق للمنتفعين بخدمات المكتبة. ويخص المثال التالي مكتبة مقاطعة بكنغهامْشَيَر، انجلترا.

مكتبة مقاطعة بكنغهامْشَيَر

ميثاق المنتفعين بخدمات المكتبة

تتمثل رغبتنا في أن يتلقى المنتفعون بخدمات مكتبة مقاطعة بكنغهامْشَيَر خدمات رفيعة الجودة. وينص هذا الميثاق على المستويات التي نسعى إلى بلوغها في جميع مكتباتنا، والتي يحق لكم أن تتوقعوها منا. ويورد الميثاق أيضا ما يتخذ من خطوات لطلب تغيير خدماتنا أو تحسينها.

وعد مكتبتنا

- لدينا شبكة من المكتبات الفرعية والمكتبات المتنقلة في كافة أنحاء بكنغهامْشَيَر. وسنتشاور مع السكان المحليين للتحقق من أن مواعيد عملنا تعكس بقدر الإمكان احتياجات مجتمعاتهم المحلية.

- ستزود فهارسنا المحوسبة المنتفعين في كل مكتبة فرعية بتفاصيل مجموعة كاملة من رصيد مرفق المكتبة.

- يمكن للبنود المعارة أن تعاد أو تجدد إعارتها في أي من مكتباتنا وليس في المكتبة التي استعيرت منها فحسب.

وعدنا بالخدمات

- سيقدم لكم خدماتنا موظفون يضعون شارات هوية وقد تلقوا تدريباً في مراعاة رغبات المنتفعين والعمل على إرضائهم.

- سيتحلى موظفونا بالمجاملة والمسارعة إلى تقديم العون وسيتمتعون بالمهارات والتجارب التي تساعدهم في أداء عملهم كما ينبغي.

- لن تضطروا عادة – باستثناء ساعات الذروة – إلى الانتظار أكثر من ثلاث دقائق قبل أن يسارع موظف الإعارة أو الاستعلام إلى تلبية طلباتكم.

- سنعثر على إجابات عن استفساراتكم أثناء انتظاركم أو نخبركم بالوقت الذي سوف يقتضيه ذلك.

- سنرد على خطاباتكم أو مكالماتكم الهاتفية بسرعة وكفاءة. وسيرسل الرد أو الإقرار بتسلم الخطاب في غضون ثلاثة أيام عمل. وعند الاقتضاء سيصلكم رد كامل في غضون عشرة أيام عمل.

- سنقدم ٧٠ في المائة من البنود المطلوبة في غضون ١٥ يوماً و ٨٠ في المائة في غضون ٣٠ يوماً. وقد تنتظرون مدداً أطول في حالة البنود التي تحظى بإقبال شديد أو تستحضر من خارج المقاطعة. وسنعلمكم بما نحرزه من تقدم متى طلبتم ذلك.

وعدنا بصدد الوصول إلى المعلومات وبشأن تكافؤ الفرص

- سنقدم خدمات تعكس التنوع الثقافي واللغوي للمجتمعات المحلية.
- سنبذل قصارى جهودنا لتقديم التسهيلات والخدمات التي يحتاجها الأشخاص المعوقون
- سنقدم خدمات المكتبة التي تحتاجها مجموعات خاصة من المنتفعين، بمن فيهم الملتزمون بيوتهم والمقيمون في مراكز الرعاية الخاصة.
- سنقدم المشورة والتدريب اللازمين لتمكين موظفينا من تلبية احتياجات جميع المنتفعين دون أي تمييز.

وعدنا بالاتصالات والتشاور

- سنقدم مزيداً من المعلومات عن خدماتنا كلما اقتضت حاجتكم ذلك.
- سنستمع إلى وجهات نظركم عن مرفق المكتبة. فإن كان لديكم أي تعليقات أو آراء تودون تشاطرها معنا، تحدثوا إلى المدير المحلي للمكتبة أو املؤوا استمارة "التعليقات والشكاوى والإطراءات".
- سنجري، مرة على الأقل كل ثلاث سنوات، استقصاء كاملاً عن مدى رضاء المنتفعين في كل مكتبة، وسننشر النتائج.
- سنستشير منتفعينا بشأن المسائل الرئيسية التي تؤثر في أداء المرفق، وسنحيطكم علماً بالتغيرات والتطورات.

سيُرصد بعناية أداؤنا على ضوء الوعود المقدمة في هذا الميثاق. وستستعرض معاييرنا كل عام وتنشر النتائج.

الذيل ٤

معايير مباني المكتبة – أونتاريو، كندا وبرشلونة، أسبانيا

ليس هناك معيار عالمي لمقاييس مباني المكتبات العامة وإن كانت قد طورت معايير في بعض البلدان أو المناطق. ومن الأمثلة التي قد تفيد عند التخطيط لبناء مكتبة، أدرجت في هذا الذيل المعايير المستخدمة في أونتاريو، كندا، وفي برشلونة، اسبانيا. ومن المهم أن تعد الاحتياجات الفريدة لكل مجتمع محلي عاملا أساسياً في تقرير المساحة النهائية التي تخصص للمكتبة. وينبغي أن يستخدم المثالان الواردان في هذا الذيل بالاقتران مع جميع فقرات القسم ١٠,٣ من المبادئ التوجيهية، الواردة في الفصل ٣ تحت عنوان مباني المكتبة.

وينبغي أن لا يغيب عن أذهان مخططي مباني المكتبات أن الأتمتة قد أحدثت تغييرات في أنساق خدمات المكتبات ويجب بالتالي أن يوضع في الاعتبار عند تصميم المكتبة وتقرير حجمها التطورات التكنولوجية الراهنة والمقبلة.

المبادئ التوجيهية للمكتبات العامة في أونتاريو، ١٩٩٧

تطبق المكتبات العامة في أونتاريو الأساليب التالية عند البت في مساحة الأرض المطلوبة لبناء مكتبة.

١ – **متوسط عدد الأقدام المربعة للفرد**. لمجتمع محلي يقع مجموع سكانه دون الـ ١٠٠ ٠٠٠ نسمة، يكون المعيار المناسب ٥٦ متراً مربعاً (أي ٦٠٠ قدم مربع) لكل ١٠٠٠ نسمة

٢ – **حجم المبنى محددا بالمكونات الرئيسية.**

(١) المساحة المخصصة للمجموعات: يمكن حساب المساحة التي تخصص للمجموعات باستخدام المعيار المتوسط المتمثل في ١١٠ مجلدات لكل متر مربع (١٠,٨ قدم مربع). ومن شأن ذلك أن يسمح بعدم الارتفاع بالرفوف وبتوسيع المماشي في الأقسام المتخصصة مثل مجموعات الأطفال ومجموعات المراجع مع الالتزام بالترفيف العادي والتوزيع العادي للمماشي في الأقسام الأكبر التي تؤوي الكتب غير الروائية.

المساحة المطلوبة = ١ متر مربع (١٠,٨ قدم مربع) لكل ١١٠ مجلدات.

(٢) المساحة المخصصة للمنتفعين: من المعايير المقبولة للمساحة المخصصة للمنتفعين بالمكتبة: مساحة لخمس منتفعين لكل ألف نسمة. وذلك من شأنه أن يتيح مواقع درس فردية في قسمي الكبار والأطفال إضافة إلى أماكن الجلوس العادية ونضد المراجع ومواقع الوسائل السمعية البصرية ومواقع استعمال الجمهور للإنترنيت.

تعد مساحة ٢,٨ متر مربع (٣٠ قدماً مربعاً) لكل موقع قارئ معياراً مقبولاً.

(٣) المساحة المخصصة للموظفين: من المعايير الموصى بها والمستخدمة في حساب عدد الموظفين موظف واحد لكل ٢٠٠٠ نسمة (انظر أيضا القسم ٥,٦). ويمكن حساب المساحة التي تخصص للموظفين باستخدام مساحة كلية لكل موظف تبلغ ١٦,٣ متر مربع (١٧٥ قدماً مربعاً).

المساحة المطلوبة = ١٦,٣ متر مربع (١٧٥ قدماً مربعاً) لكل موظف على أساس موظف لكل ٢٠٠٠ نسمة.

(٤) الغرف متعددة الأغراض: على كل مكتبة أن تخصص مساحة لتلك الغرف بالاستناد إلى عناصر خدمة المجتمع المحلي وأهداف البرنامج.

(٥) المساحات غير المخصصة: تشمل المساحات غير المخصصة دورات المياه، ومكان الحراسة، والمصاعد الميكانيكية والدرج وهلم جرا. وتتناقص الحاجة إلى المساحات غير المخصصة عندما تتشاطر المكتبة دورة المياه والأجهزة الميكانيكية..الخ. مع مقيم آخر في نفس المبنى.

المساحة المطلوبة = ٢٠٪ من صافي المساحة المقدرة للبنود من (١) إلى (٤) أعلاه.

(٦) المساحة الشاملة الدنيا

ينبغي أن لا تهبط المساحة الدنيا لمكتبة مستقلة بذاتها عن ٣٧٠ متراً مربعاً (٤٠٠٠ قدم مربع)

وفي نظام متعدد الفروع، ينبغي أن لا يقل نصيب الفرع عن ٢٣٠ متراً مربعاً (٢٥٠٠ قدم مربع) من المساحة الأرضية زائداً ١٤ متراً مربعاً (١٥٠ قدماً مربعاً) لكل ١٠٠٠ مجلد إضافي زيادة على الـ ٣٠٠٠ مجلد التي تتألف منها مجموعته.

Ontario Public Library Guidelines: A development tool for small, medium and country libraries. 1997. Sudbury, Ontario: Ontario Library Service North.

مجلس إقليمي
برشلونة

مرافق المكتبات

المعايير الأساسية للمكتبة العامة

نقحت في مارس/آذار ١٩٩٩

		مكتبة فرعية	مكتبة عامة			مكتبة مركزية		مكتبة مقاطعة	
		مدن 3.000 - 5.000 h.	مدن 5,000 - 10.000 h.	مدن 10.000 - 20.000 h.	مدن 20.000 - 30.000 h.	مدن 30.000 - 50.000 h.	مدن over 50.000 h.	مدن up to 50.000 h.	مدن over 50.000 h.
المباني (بالأمتار المربعة)									
مساحات عامة	ردهة	15 - 15	15 - 30	30 - 40	40 - 60	60 - 110	110 - 150	60 - 110	110 - 150
	صالة متعددة الأغراض	- 50	50 - 60	60 - 80	80 - 100	100 - 150	150 - 200	100 - 150	150 - 200
	مساحة عامة – الإعارة	130 - 200	200 - 270	270 - 410	410 - 645	645 - 930	930 -1.450	580 - 930	930 -1.450
	– المراجع								
	مجلات/معينات سمعية بصرية	60 - 90	90 - 100	100 - 115	115 - 140	140 - 250	250 - 400	110 - 250	250 - 400
	مساحة مخصصة للأطفال	60 - 90	90 - 120	120 - 160	160 - 225	225 - 300	300 - 360	180 - 300	300 - 360
مساحات مخصصة للموظفين	مكتب	15 - 15	15 - 20	20 - 20	20 - 30	30 - 40	40 - 100	50 - 65	65 - 180
	مخزن	20 - 30	30 - 40	40 - 60	60 - 80	80 - 150	150 - 230	115 - 210	210 - 350
	مكان مخصص للراحة	- 10	10 - 10	10 - 15	15 - 20	20 - 30	30 - 35	20 - 35	35 - 40
	مرأب سيارات					- 40	40 - 75	75 - 150	150 - 170
المساحة البرنامجية		**300 - 500 m2**	**500 - 650 m2**	**650 - 900 m2**	**900 - 1.300 m2**	**1.300 - 2.000 m2**	**2.000 - 3.000 m2**	**1.300 - 2.200 m2**	**2.200 - 3.300 m2**
مساحة الخدمات	أدوات النظافة	**مجموع المساحة المشيدة يساوي المساحة البرنامجية زائداً ٣٠٪**							
	ممرات ودهاليز								
	مرحاض								
مجموع المساحة المشيدة		**390 - 650 m2**	**650 - 845 m2**	**845 - 1.170 m2**	**1.170 - 1.690 m2**	**1.690 - 2.600 m2**	**2.600 - 3.900 m2**	**1.690 - 2.860 m2**	**2.860 - 4.290 m2**
مرافق وتسهيلات									
أماكن للقراءة واستعمال الوسائل السمعية البصرية والعمل على الحاسوب (عدد الأماكن)	مساحة عامة	20 - 30	30 - 40	40 - 60	60 - 85	85 - 115	115 - 145	50 - 115	115 - 145
	مساحة مخصصة للأطفال	15 - 20	20 - 25	25 - 35	35 - 50	50 - 65	65 - 75	40 - 65	65 - 75
	مجلات – منضدة	2 - 4	4 - 4	4 - 6	6 - 10	10 - 15	15 - 20	6 - 15	15 - 20
	– مساحة حرة	6 - 8	8 - 10	10 - 10	10 - 15	15 - 20	20 - 25	10 - 20	20 - 25
	وسائل سمعية بصرية		6 - 8	8 - 12	12 - 16	16 - 20	20 - 25	16 - 20	20 - 25
	حواسيب شخصية – عامة	4	6 - 8	8 - 10	10 - 14	14 - 18	18 - 27	14 - 18	18 - 27
	حواسيب شخصية – قراءة أقراص الليزر		1 - 2	2 - 2	2 - 4	4 - 5	5 - 9	5 - 6	6 - 9
	صالة متعددة الأغراض	- 35	35 - 45	45 - 60	60 - 75	75 - 115	115 - 150	75 - 115	115 150
مساحة الأرفف: متر لكل ٣٣ كتاب		300	395 - 760	760 - 1.090	1.090 - 1.515	1.515 - 2.120	2.120 - 2.725	1.820 - 2.425	2.425 - 3.335
حوامل حواسيب شخصية: 225 cd/ 60x90cm unit			5 - 7	7 - 10	10 - 13	13 - 17	17 - 25	15 - 20	20 - 30

المكتبة العامة

مبادئ الإيفلا/اليونسكو التوجيهية بشأن تنميتها

قائمة مختارة من الموارد

فبراير/شباط ٢٠٠١

General

An Chomhairle Leabharlanna (The Library Council). *Joining Forces: Delivering Libraries and Information Services in the Information Age.* Dublin. The Library Council. 2000

Associazione Italiana Biblioteche. *Linee guida per la valutazione delle biblioteche pubbliche Italiane.* Rome. Associazione Italiana Biblioteche. 2000

Baró i Llambias,M ; Mañà i Terré,T. *Formar-se per informar-se: propostes per a la integració de la biblioteca a l'escola.* Barcelona. Edicions 62. Rosa Sensat.1994

Benton Foundation. *Buildings, Books and Bytes: Libraries and Communities in the Digital Age.* Published by the Benton Foundation at the request of the W.K. Kellogg Foundation. 1996 [http://benton.org/library/kellogg/buildings/html]

Benton Foundation. *Local Places, Global Connections: Libraries in the Digital Age.* Published by the Benton Foundation and Libraries for the Future.
1999 [http://www.benton.org/library/libraries]

Bibliotheken '93: Strukturen – Aufgaben – Positionen. Bundesvereinigung Deutscher Bibliotheksverbände (BDB). Berlin, Goettingen. BDB; Berlin. Deutsches Bibliotheksinstitut. 1994.

Calenge, Bertrand *Les petites bibliothèques.* Paris. Cercle de la librarie. 1993

Council for Cultural Co-operation. Culture Committee. *Council of Europe/EBLIDA Guidelines on Library Legislation and Policy in Europe.* 2000

Domínguez Sanjurjo, María Ramona. *Nuevas formas de organización y servicios en la biblioteca pública.* Gijón, Spain. Trea. 1997

England. Culture, Media and Sport Committee (UK). *Culture, Media and Sport-Sixth Report-Public Libraries.* London. House of Commons. 2000 [http://www.publications.parliament.uk/pa/cmselect.cmcumeds/241/24102.htm]

England. Department of Culture, Media and Sport. *Comprehensive, Efficient and Modern Public Libraries-Standards and Assessment.* London. Department of Culture, Media and Sport. 2001

England. Libraries, Information and Archives Division. *Libraries for All: Social Inclusion in Public Libraries: Policy Guidelines for Local Authorities in England.* London. Department for Culture, Media and Sport. 1999

England. Library and Information Commission. *New Library: The People's Network.* London. Department for Culture, Media and Sport. 1998

Finland. Ministry of Education. *Public Libraries in Finland-Gateways to Knowledge and Culture.* Helsinki. Ministry of Education. 1999 [http://www.minedu.fi/minedu/culture/libraries_gateways.html]

Firsov, V. R. *Gosudarstvennoye zakonodatel noye regulirovanie dejatel nosti bibliotek.* St. Petersburg. Rossijskaja natsional naja biblioteka. 2000

Florida Library Association. *Standards for Florida Public Libraries: A Vision for the 21st Century.* Florida: Florida Library Association. 1995 [http://www.dos.state.fl.us/dlis/Standards/index.html]

Germany. Working Party Joint Career Profile of the BDB. *Career Profile 2000:The Changing Roles of Libraries and Librarians.* Berlin. Bundesvereinigung Deutscher Bibliotheksverbände e.V.2000. [http://www.bdbverband.de/berufsbild/berufsbild.htm]

Greenhalgh, Liz and Ken Worpole with Charles Landry. *Libraries in A World of Cultural Change.* London. UCL Press. 1995

Hayes, Robert M. and Virginia A. Walter. *Strategic Management for Public Libraries: A Handbook.* Westport, Conn. Greenwood Press. 1996

Himmel, Ethel and William James Wilson with the ReVision Committee of the Public Library Association. *Planning for Results: A Public Library Transformation Process-The Guidebook.* Chicago. American Library Association. 1998

Himmel, Ethel and William James Wilson with the ReVision Committee of the Public Library Association. *Planning for Results: A Public Library Transformation Process-The How-To Manual.* Chicago. American Library Association. 1998

IER Planning, Research and Management Services. *The Library's Contribution to Your Community: A Resource Manual for Libraries to Document their Social and Economic Contribution to the Local Community.* Gloucester, Ontario, Canada. Southern Ontario Library Service. 1998

Illinois Library Association. *Serving Our Public: Standards for Illinois Public Libraries.* Chicago. Illinois Library Association. 1997

Information Centre for Information Ethics web-site. 2001. http://www.library.yale.edu.icie; and also http://www.infoethics.net

Information on guidelines and standards in Spain http://www.fundaciongsr.es/documentos/default3.htm

Information on library law in Spain http://www.mcu.es/lab/textos/legislac/leg_bibliotecas.htm

Ireland. Department of Environment and Local Government. *Branching Out: A New Public Library Service.* Dublin. Stationery Office. 1998.

ISO 11620. *Information and documentation. Library performance indicators.* Geneva. ISO. 1998

King Research Ltd. *Keys to success: performance indicators for public libraries: a manual of performance measures and indicators.* London. HMSO 1998

Kulicova, L.V. *Publichnaja biblioteka v uslovijah mestnogo samoupravlenija*. *Posobie*. St. Petersburg. Rossijskaja natsional naja biblioteka. 2000

La biblioteca escolar en el contexto de la reforma educativa: documento marco. Madrid. Ministerio de Educación y Ciencia. 1995

La biblioteca pública, un compromiso político: primeras jornados " Biblioteca pública y políticas culturales". Barcelona. Fundación Bertelsmann. 1997

Library Association. *Code of Professional Conduct and Guidance Notes, 3rd ed.* London. The Library Association. 1999.

Library Association. *Model Statement of Standards for Public Library Services.* London. The Library Association. 1995.

Library Association, Public Library Charter Working group. *A Charter for Public Libraries*. London. The Library Association. 1993.

Library Board of Queensland. *Guidelines and Standards for Queensland Public Libraries.* Brisbane. Library Board of Queensland. 1997.

McClure, Charles R., and others. *Planning and Role Setting for Public Libraries*: *A Manual of Options and Procedures.* Chicago. American Library Association. 1987.

Le métier de bibliothécaire. Paris. Cercle de la librarie. 1996.

Model nij standart dejatel nosti publichnoj biblioteki. Proekt 9 vinositsja na obsugdenie Sektsiej po bibliotechnoj politike i zakonodatel stvu RBA. St.Petersburg. 2000

Moore, Nick *Measuring the performance of public libraries.* Paris . UNESCO. 1989.

Ontario Library Service North. *Ontario Public Library Guidelines: A Development Tool for Small, Medium and County Libraries.* Sudbury, Ontario, Canada: Ontario Library Service North. (with updates to June 2000). 1997

Oregon Library Association. *Standards for Oregon Public Libraries 2000.* [http://www.olaweb/org/pld/standards.html]. 2000.

Ot massovoj k publichnoj biblioteke. Materiali seminara (10-11 Nojabrja 1992 Moskva). Moscow. 1993.

Performance Measurement and Quality Management in Public Libraries. Proceedings of IFLA Satellite Meeting. Berlin, 25-28 August 1997. Berlin. Deutsche Bibliothekinstitut. 1998.

Rural information provision in developing countries: measuring performance and impact / prepared for UNESCO on behalf of IFLA by Antoinette F. Correa, Kingo J. Mchombu, Djibril Ndiaye, Gloria M. Rodriguez, Diana Rosenberg and N.U.Yapa. Paris. UNESCO. 1997 [http://www.unesco.org/webworld/highlights/rural_250399.html]

Salaberria, Ramon. *Bibliotecas públicas y bibliotecas escolares: una colaboración imprescindible.* Madrid. Ministerio de Educación y Cultura.1997

Scotland. Convention of Scottish Local Authorities. *Standards for Public Library Services in Scotland:* a report by a working party appointed by the Arts and Recreation Committee of the Convention of Scottish Local Authorities. Edinburgh. Convention of Scottish Local Authorities. 1995

Singapore. Library 2000 Review Committee. *Investing in a Learning Nation: Report of the Library 2000 Review Committee.* Singapore. SNP Publishers. 2000

Sturges, Paul and Neill, Richard. *The quiet struggle; information and libraries for the people of Africa.* 2nd.ed. Mansell. London. 1998.

Taesch-Wahlen, Danielle *Concevoir, réaliser et organiser une bibliothèque: mémento à l'usage des élus, des responsables administratifs et des bibliothécaires*. Paris. Cercle de la librarie. 1997

Texas Library Association, Public Libraries Division, Standards Committee. *Guidelines for Texas Public Libraries.* Austin, Texas: Texas Library Association. 1992.

Turner, Bridget. *Research Document of the Lack of Study Facilities in Gauteng Province and its Impact on Community Libraries*. Gauteng Provincial Library and Information Services, South Africa. 1999.

Wisconsin Department of Public Instruction. *Wisconsin Public Library Standards, Third Edition.* Madison, Wisconsin. State of Wisconsin Department of Public Instruction. Public Library Development. 2000. [http://dpi.state.wi.us/dlcl/pld/standard.html].

Zweig, Douglas, Debra Wilcox Johnson, Jane Robbins, et.al. *The TELL IT! Manual: The Complete Program for Evaluating Library Performance.* Chicago. American Library Association. 1996

Buildings

Brawner, Lee B., and Donald K. Beck, Jr. *Determining Your Public Library's Future Size: A Needs Assessment and Planning Model.* Chicago. American Library Association. 1996.

Dahlgren, Anders. *Planning the Small Library Facility, 2nd ed.* Small Libraries Publication, #23. Chicago and London. Library Administration and Management Association. 1996

Dahlgren, Anders. *Public Library Space Needs: A Planning Guide,1998.* State of Wisconsin, Department of Public Instruction. Public Library Development. 1998. [http://www.dpi.state.wi.us/dlcl/pld/plspace.html.]

IFLA Section on Library Buildings and Equipment. *Intelligent Library Buildings.* Proceedings of the Tenth Seminar of the IFLA Section on Library Buildings and Equipment, The Hague, Netherlands, 24-29 August, 1997. Ed. by Marie-Françoise Bisbrouck and Marc Chauveinc. IFLA Publication - 88. Munich. K.G. Saur. 1999

Koontz, Christine M. *Library Facility Siting and Location Handbook.* Westport, Conn. Greenwood Press. 1997

McCabe, Gerard. *Planning for A New Generation of Public Library Buildings.* Westport, Conn. Greenwood Press. 2000

Prototipo de bibliotecas públicas. *Madrid. Ministerio de Cultura. 1995*

Sannwald, William W. *Checklist of Library Building Design Considerations 3rd ed.* Chicago. American Library Association. 1997.

IFLA/UNESCO Manifestos

IFLA. Section of Public Libraries. *The IFLA/UNESCO Public Library Manifesto.* The Hague. IFLA. 1995
[Available in various languages at http://www.ifla.org/VII/s8/unesco.manif.htm]

IFLA. T*he IFLA/UNESCO School Library Manifesto.* Ottawa. National Library of Canada.1999.

IFLA Standards and Guidelines

IFLA. Mobile Libraries Round Table. *Mobile Library Guidelines.* Professional Report #28. By Robert Pestell. The Hague. IFLA. 1991.

IFLA. Section of Libraries for the Blind. Standards Development Committee. *Approved Recommendations on Working Out National Standards of Library Services for the Blind*. Ed. by F. Cylke, W. Byrne, H. Fiddler, S.S. Zharkov. The Hague. IFLA. 1983

IFLA. Section for Libraries for Children and Young Adults. *Guidelines for Library Services for Young Adults.* The Hague. IFLA. n.d.

IFLA. Section for Libraries Serving Disadvantaged Persons. *Guidelines for Library Services to Deaf People, 2nd Edition.* Professional Report # 62. By John Michael Day. The Hague. IFLA. 2000 [also available in French, German, Russian and Spanish].

IFLA. Section for Libraries Serving Disadvantaged Persons. *Guidelines for Library Services to Prisoners.* Professional Report # 34. Ed. Frances E. Kaiser. The Hague. IFLA. 1995 [also available in German]

IFLA. Section for Libraries Serving Disadvantaged Persons. *Guidelines for Libraries Serving Hospital Patients and the Elderly and Disabled in Long-Term Care Facilities.* Professional Report #61. The Hague. IFLA. 2000

IFLA. Section for Library Services to Multicultural Populations. *Multicultural Communities: Guidelines for Library Services. 2nd Edition*. The Hague. IFLA. 1998. [Also available in French and Spanish]

IFLA. Section of Public Libraries. *The Public Library as the Gateway to the Information Society: The Revision of the IFLA Guidelines for Public Libraries.* Proceedings of the IFLA/UNESCO Pre-Conference Seminar on Public Libraries, 1997. The Hague. IFLA. 1998.

IFLA. Section of Public Libraries: Web-site of Public Library Acts (various). 2001. [http://www.ifla.org/V/cdoc/acts.htm]

IFLA. Working Group. *Guidelines for Libraries Serving Hospital Patients and Disabled People in the Community.* Professional Report #2. The Hague. IFLA. 1984

IFLA Guidelines under development, February 2001

IFLA. Section of Libraries for the Blind. *National Standards of Library Services for the Blind*. [anticipated publication date 2002]

IFLA. Section of Libraries for Children and Young Adults. *Guidelines for Children's Services.* [anticipated publication date 2002]

IFLA. Section of Libraries for Disadvantaged Persons. *Guidelines for Dyslexia.* [anticipated publication date 2001]

IFLA. Section of School Libraries and Resource Centres. *Guidelines for School Libraries.* [anticipated publication date 2002]

كشاف